

**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/0054/01/2017

dátum: 20.11.2017

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: **Brendon Slovakia s.r.o.**, Púchovská 10, 831 06 Bratislava,  
IČO: 36 827 576,

kontrola vykonaná dňa 26.01.2017 v prevádzke Brendon – potreby pre bábätká, Púchovská 10, 831 06 Bratislava,

**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 inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. Ing. K., týkajúca sa kvalitatívnych nedostatkov reklamovaného výrobku – *Stokke poľah na detský kočík Summer Kit Faded Pink, zakúpeného dňa 21.03.2015 (Reklamačný protokol zo dňa 21.09.2016 s dátumom kúpy dňa 21.03.2015 a identifikáciou kúpy: 314325117)*, uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 21.09.2016 (Reklamačný protokol zo dňa 21.09.2016), bola vybavená zamietnutím, a to listom zo dňa 06.10.2016 vo veci: „Doklad o vybavení reklamácie“, odoslaným spotrebiteľke dňa 06.10.2016 prostredníctvom pošty (Podací lístok zo dňa 06.10.2016), bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie (prílohu listu zo dňa 06.10.2016 vo veci: „Doklad o vybavení reklamácie“ tvorí iba zoznam slovenských autorizovaných osôb, ktorým Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo udelil autorizáciu na vykonávanie posudzovania zhody výrobkov a odkaz na zoznam znalcov uvedený na stránke Jednotného automatizovaného systému právnych informácií (<http://jaspi.justice.gov.sk>) a na stránke Ministerstva spravodlivosti SR (<http://www.justice.gov.sk>) bez bližšieho vymedzenia kontaktných adries a predmetu činnosti jednotlivých osôb),

čím 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 **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-00540117.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.01.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke Brendon – potreby pre bábätká, Púchovská 10, 831 06 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Ing. K., evidovaného pod č. 1352/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.01.2017.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. Ing. K., týkajúca sa kvalitatívnych nedostatkov reklamovaného výrobku – *Stokke poťah na detský kočík Summer Kit Faded Pink, zakúpeného dňa 21.03.2015 (Reklamačný protokol zo dňa 21.09.2016 s dátumom kúpy dňa 21.03.2015 a identifikáciou kúpy: 314325117)*, uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 21.09.2016 (Reklamačný protokol zo dňa 21.09.2016), bola vybavená zamietnutím, a to listom zo dňa 06.10.2016 vo veci: „Doklad o vybavení reklamácie“, odoslaným spotrebiteľke dňa 06.10.2016 prostredníctvom pošty (Podací lístok zo dňa 06.10.2016), bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (prílohu listu zo dňa 06.10.2016 vo veci: „Doklad o vybavení reklamácie“ tvorí iba zoznam slovenských autorizovaných osôb, ktorým Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo udelil autorizáciu na vykonávanie posudzovania zhody výrobkov a odkaz na zoznam znalcov uvedený na stránke Jednotného automatizovaného systému právnych informácií (<http://jaspi.justice.gov.sk>) a na stránke Ministerstva spravodlivosti SR (<http://www.justice.gov.sk>) bez bližšieho vymedzenia kontaktných adries a predmetu činnosti jednotlivých osôb).

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

Pri výkone kontroly dňa 26.01.2017 bolo podľa § 6 ods. 1 písm. c) 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 účastníkovi konania záväzným pokynom nariadené vykonať opatrenie na odstránenie zisteného nedostatku: „*Vybavovať reklamácie v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, t.j. v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie komu môže spotrebiteľ zaslať reklamovaný výrobok na odborné posúdenie.*“.

Dňa 02.02.2017 bol Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj doručený list právneho zástupcu účastníka konania - Advokátska kancelária N. (na základe plnej moci zo dňa 27.01.2017) zo dňa 27.01.2017, označený ako „Námietky kontrolovaného podnikateľského subjektu proti Opatreniu uloženému na mieste dňa 26.01.2017“, ktorým

účastník konania uplatnil námietky v súlade s § 6 ods. 2 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. Právny zástupca účastníka konania uviedol, že dňa 26.01.2017 bola u účastníka konania vykonaná kontrola inšpektormi SOI, zameraná na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Za účelom preverenia spotrebiteľského podania evidovaného pod číslom: 1352/2016. V rámci vykonanej kontroly bolo účastníkovi konania na mieste uložené opatrenie v nasledujúcom znení: „*Vybavovať reklamácie v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, t.j. v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie komu môže spotrebiteľ zaslať reklamovaný výrobok na odborné posúdenie.*“. Účastník konania má za to, že vybavenie reklamácie pani Ing. K. (ďalej len „sťažovateľka“), trvale bytom: J. zo dňa 21.09.2016 bolo vykonané riadne v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania je toho názoru, že pri vybavení reklamácie sťažovateľky uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy tovaru postupoval správne, keď sťažovateľku v liste o vybavení reklamácie odkázal na:

- zoznam slovenských autorizovaných osôb, ktorým Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo udelil autorizáciu na vykonávanie posudzovania zhody výrobkov a zároveň
- odkázal na zoznam znalcov, vedený Ministerstvom spravodlivosti SR ([www.jaspi.justice.gov.sk](http://www.jaspi.justice.gov.sk) alebo [www.justice.sk](http://www.justice.sk)).

Účastník konania zastáva názor, že týmto postupom poskytol sťažovateľke komplexné informácie týkajúce sa odborného posúdenia kvality ňou reklamovaného tovaru, a preto odmieta akékoľvek tvrdenia o porušení zákona účastníkom konania. Účastník konania zastáva názor, že ak by zo strany účastníka konania došlo k označeniu konkrétnej osoby – znalca, prípadne autorizovanej osoby mohla by mať – sťažovateľka (prípadne iný spotrebiteľ) pochybnosti o nezaujatosti takto určenej osoby vo vzťahu k odbornému posúdeniu reklamovaného výrobku a takto vypracovaný znalecký posudok, by mohol byť sťažovateľkou označený ako nesprávny a vypracovaný zaujato v prospech účastníka konania. Rešpektujúc však právny názor Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave napriek vyššie uvedenému – účastník konania bude v doklade o vybavení všetkých reklamácií výrobkov po uplynutí 12 mesiacov odo dňa kúpy reklamovaného výrobku automaticky uvádzať jednu osobu oprávnenú na odborné posúdenie ku každému zo všetkých druhov ňou ponúkaných výrobkov, a to bez ohľadu na druh práve reklamovaného výrobku. Účastník konania podotýka, že bezodkladne doplní o túto informáciu aj doklad o vybavení reklamácie zaslaný sťažovateľke, a teda presne určí oprávnenú osobu, u ktorej má byť sťažovateľkou reklamovaný výrobok predložený za účelom jeho odborného posúdenia. Zároveň by účastník konania chcel požiadať o vyjadrenie správneho orgánu k správnosti postupu vybavenia reklamácií po 12 mesiacoch odo dňa kúpy výrobku, ktoré bude v budúcnosti realizované účastníkom konania – ako vyššie naznačil – a to tak, že okrem iného bude v texte dokladu o vybavení reklamácie uvedený aj zoznam výrobkov určených podľa druhu (napríklad kočíky, hračky, textilie a pod.) ponúkaných účastníkom konania, ku ktorému bude výslovne uvedená jedna osoba oprávnená na vykonanie odborného posúdenia reklamovaného výrobku (znalec alebo autorizovaná osoba), a to bez ohľadu na druh reklamovaného tovaru. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti si dovoľuje požiadať orgán oprávnený rozhodnúť o podaných námietkach, aby vzhľadom na dobromyseľnosť účastníka konania pri určení osoby oprávnenej na vykonanie odborného posúdenia reklamovaného výrobku považoval celú vec za vybavenú a voči účastníkovi konania nevyvodzoval žiadne iné dôsledky v súvislosti s podaním sťažovateľky č. 1352/2016 (v námietkach nesprávne uvedené číslo podania 135/2014).

Rozhodnutím č. 487/2/2017 zo dňa 07.02.2017 boli námietky účastníka konania zamietnuté. Riaditeľ inšpektorátu SOI preskúmal skutkový stav zistený v čase kontroly a zaznamenaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.01.2017 v spojitosti s námietkami účastníka konania a doloženými dokladmi z vykonanej kontroly. Ustanovenie § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa uvádza, že predávajúci je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Zo znenia uvedeného teda vyplýva, že spotrebiteľ má byť jasne, úplne a zrozumiteľne informovaný o možnosti uplatnenia svojich práv smerujúcich k prevereniu oprávnenosti zamietnutia reklamácie. Zákon uvedenú povinnosť určuje predávajúcemu, ktorý ju má splniť takým spôsobom, ktorý nezaťažuje ďalej spotrebiteľa tým, že musí vyhľadávať informácie o jednotlivých osobách či už z hľadiska predmetu ich činnosti alebo informácie o kontaktných adresách. Spôsob, akým účastník konania informoval spotrebiteľa o osobách oprávnených na vykonanie odborného posúdenia, kedy uviedol len zoznam osôb, bez bližšieho vymedzenia kontaktných adries a predmetu činnosti, má za následok, že spotrebiteľ musí vynakladať čas, prípadne aj finančné prostriedky na vyhľadávanie kontaktných adries, pričom je vystavený nebezpečenstvu možných finančných strát v prípade, ak je výrobok z jeho strany poslaný osobe, ktorá nie je oprávnená posudzovať reklamovanú vadu. Riaditeľ Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj tak má za to, že povinnosť v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, je splnená v tom prípade, ak je spotrebiteľovi poskytnutá presná a jasná informácia o osobe oprávnenej vykonávať odborné posúdenie (prípade o viacerých takýchto osobách), vrátane adresy, na ktorej spotrebiteľ môže o takéto odborné posúdenie žiadať, pričom sa musí jednať o osobu, ktorá je oprávnená posudzovať daný výrobok a charakter reklamovanej vady. Je potrebné podotknúť, že účastník konania a nie spotrebiteľ je profesionálom v danej oblasti, a teda v rámci poučenia spotrebiteľa má konať aj s náležitou odbornou starostlivosťou tak, aby svoje povinnosti plnil spôsobom, ktorý nie je spôsobilý spôsobiť ujmu spotrebiteľovi. Z vyššie uvedeného vyplýva, že výsledky kontroly zo dňa 26.01.2017 sú vyhodnotené správne a aj uložené opatrenia na mieste nadväzujúce práve na závery predmetnej kontroly sú opodstatnené.

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 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 o uložení pokuty sa vyjadril právny zástupca účastníka konania - Advokátska kancelária N. (na základe plnej moci zo dňa 27.01.2017) listom zo dňa 25.10.2017 vo veci: „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania“ (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), doručeným orgánu dozoru dňa 03.11.2017, v ktorom uviedol, že podľa záverov SOI obsiahnutých v doručenom Oznámení o začatí správneho konania, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s podaním spotrebiteľa evidovaného pod č. 1352/2016, a to tým, že podľa názoru SOI účastník konania v „Doklade o vybavení reklamácie“ údajne neuviedol komu môže spotrebiteľ – sťažovateľka – zaslať výrobok na odborné posúdenie, nakoľko účastník konania v tomto doklade uviedol iba zoznam slovenských autorizovaných osôb,

ktorým bola udelená autorizácia na vykonávanie posudzovania zhody výrobkov a odkaz na zoznam znalcov uvedený na stránke Jednotného automatizovaného systému právnych informácií a na stránke Ministerstva spravodlivosti SR bez bližšieho vymedzenia kontaktných adries a predmetu činnosti jednotlivých osôb.

Účastník konania má za to, že vybavenie reklamácie pani Ing. K.. – sťažovateľky – bolo vykonané v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri vybavení reklamácie sťažovateľky uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy tovaru nepostupoval v rozpore s ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, keď sťažovateľku v liste o vybavení reklamácie odkázal na:

- zoznam slovenských autorizovaných osôb, ktorým Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo udelil autorizáciu na vykonávanie posudzovania zhody výrobkov a zároveň
- odkázal na zoznam znalcov, vedený Ministerstvom spravodlivosti SR ([www.jaspi.justice.gov.sk](http://www.jaspi.justice.gov.sk) alebo [www.justice.sk](http://www.justice.sk)).

Účastník konania má zároveň za to, že týmto postupom poskytol sťažovateľke komplexné informácie týkajúce sa odborného posúdenia kvality ňou reklamovaného tovaru, a preto odmieta akékoľvek tvrdenia o porušení zákona účastníkom konania. Účastník konania zastáva názor, že ak by zo strany účastníka konania došlo k označeniu konkrétnej osoby – znalca, prípadne autorizovanej osoby mohla by mať – sťažovateľka (prípadne iný spotrebiteľ) pochybnosti o nezáujatosti takto určenej osoby vo vzťahu k odbornému posúdeniu reklamovaného výrobku a takto vypracovaný znalecký posudok, by mohol byť sťažovateľkou označený ako nesprávny a vypracovaný zaujato v prospech účastníka konania.

Vzhľadom na vyššie uvedené je, podľa právneho zástupcu účastníka konania, zrejme, že účastník konania neporušil ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa, keď určil a dal spotrebiteľovi na výber, ktorého znalca resp. autorizovanú osobu si na vykonanie odborného posúdenia vyberie. Účastník konania svojím konaním nepochybne deklaroval, že je ochotný uhradiť náklady na odborné posúdenie reklamovaného výrobku vykonané ktorýmkoľvek znalcom, resp. autorizovanou osobou vykonávajúcou túto činnosť na území Slovenskej republiky.

Rešpektujúc však právny názor Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave – napriek vyššie uvedenému – ako aj výklad ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa Slovenskou obchodnou inšpekciou, účastník konania vykonal nápravu zisteného stavu vo vzťahu k údajnému nedostatočnému určeniu osoby, ktorej je spotrebiteľ oprávnený zaslať výrobok na odborné posúdenie a v súčasnosti v liste o vybavení reklamácie – v prípade reklamácie po 12 mesiacoch odo dňa kúpy tovaru – uvádza aj zoznam výrobkov určených podľa druhu (napríklad kočíky, hračky, textilie a pod.) ponúkaných účastníkom konania, ku ktorému je výslovne uvedená jedna osoba oprávnená na vykonanie odborného posúdenia reklamovaného výrobku (znalec alebo autorizovaná osoba).

Vzhľadom na vyššie uvedené, tak má účastník konania za to, že vzhľadom na charakter zisteného porušenia – ako aj na skutočnosť, že podľa názoru účastníka konania nedošlo z jeho strany k porušeniu ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v doklade o vybavení reklamácie skutočne uviedol zoznam subjektov, ktorým spotrebiteľ (sťažovateľka) môže zaslať reklamovaný výrobok na odborné posúdenie, nie je, podľa právneho zástupcu účastníka konania, daný dôvod na uloženie pokuty zo strany SOI účastníkovi konania pre porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

V prípade, ak sa však konajúci správny orgán nestotožní s argumentáciou obsiahnutou v tomto podaní a bude mať za to, že splnenie si povinností v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, takým spôsobom, ako to účastník konania vykonal pri sťažovateľke je nedostatočný a je skutočne porušením § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa a zároveň bude trvať na uložení pokuty za zistený nedostatok, účastník konania si dovoľuje požiadať,

aby správny orgán pri rozhodnutí o výške pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania si počas výkonu podnikateľskej činnosti riadne plní všetky povinnosti vo vzťahu k ochrane spotrebiteľa a v prípade zisteného nedostatku promptne pristúpil k náprave stavu vytýkaného Slovenskou obchodnou inšpekciou. Zároveň si právny zástupca účastníka konania dovoľuje požiadať správny orgán, aby posudzoval celú vec vo svetle argumentácie účastníka konania uvedenú vyššie v tomto podaní.

Vzhlľadom na vyššie uvedené si právny zástupca účastníka konania dovoľuje požiadať správny orgán, aby vzhlľadom na osobitosti prejednávanej veci od uloženia pokuty za zistený nedostatok upustil, prípadne uložil pokutu v čo najnižšej možnej výške.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 26.01.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. – vedúca predajne uviedla len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K uvedenému správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniu uvedenému vo vyjadrení k oznámeniu, že vybavenie reklamácie pani Ing. K bolo vykonané v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko účastník konania pri vybavení reklamácie sťažovateľky uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy tovaru nepostupoval v rozpore s ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, keď sťažovateľku v liste o vybavení reklamácie odkázal na zoznam slovenských autorizovaných osôb, ktorým Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo udelil autorizáciu na vykonávanie posudzovania zhody výrobkov a zároveň odkázal na zoznam znalcov vedený Ministerstvom spravodlivosti SR ([www.jaspi.justice.gov.sk](http://www.jaspi.justice.gov.sk) alebo [www.justice.sk](http://www.justice.sk)), orgán dozoru uvádza, že zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, považuje orgán dozoru za jednoznačne preukázané. Tak ako aj účastník konania ako predávajúci nenamieta, inšpektormi SOI bolo pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. Ing. K., týkajúca sa kvalitatívnych nedostatkov reklamovaného výrobku – *Stokke poťah na detský kočík Summer Kit Faded Pink, zakúpeného dňa 21.03.2015 (Reklamačný protokol zo dňa 21.09.2016 s dátumom kúpy dňa 21.03.2015 a identifikáciou kúpy: 314325117)*, uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 21.09.2016 (Reklamačný protokol zo dňa 21.09.2016), bola z jeho strany vybavená zamietnutím, a to listom zo dňa 06.10.2016 vo veci: „Doklad o vybavení reklamácie“, odoslaným spotrebiteľke dňa 06.10.2016 prostredníctvom pošty (Podací lístok zo dňa 06.10.2016), ktorého prílohu tvoril iba zoznam slovenských autorizovaných osôb, ktorým Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo udelil autorizáciu na vykonávanie posudzovania zhody výrobkov a odkaz na zoznam znalcov uvedený na stránke Jednotného automatizovaného systému právnych informácií (<http://jaspi.justice.gov.sk>) a na stránke Ministerstva spravodlivosti SR (<http://www.justice.gov.sk>), a to bez bližšieho vymedzenia kontaktných adries a predmetu činnosti jednotlivých osôb. V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že 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. Túto povinnosť predávajúceho možno považovať za splnenú v tom prípade, ak je spotrebiteľovi poskytnutá presná a jasná informácia o osobe oprávnenej vykonávať odborné posúdenie (prípade o viacerých takýchto osobách), vrátane adresy, na ktorej spotrebiteľ môže o takéto odborné posúdenie žiadať, pričom sa musí jednať o osobu, ktorá je oprávnená posudzovať daný výrobok a charakter reklamovanej vady. Vyššie uvedené konanie účastníka konania však s ohľadom na uvedené nemožno považovať za splnenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že účastník konania svojím postupom poskytol spotrebiteľke komplexné informácie týkajúce sa odborného posúdenia kvality ňou reklamovaného tovaru, a preto odmieta akékoľvek tvrdenia o porušení zákona účastníkom konania, orgán dozoru uvádza, že zo znenia ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že spotrebiteľ musí byť jasne, úplne a zrozumiteľne informovaný o možnosti uplatnenia svojich práv smerujúcich k prevereniu oprávnenosti zamietnutia reklamácie, a to spôsobom, ktorý ďalej nezaťažuje spotrebiteľa tým, že musí vyhľadávať informácie o jednotlivých osobách či už z hľadiska predmetu ich činnosti alebo informácie o kontaktných adresách. Ak by teda predávajúci uviedol v doklade o vybavení reklamácie konkrétnu osobu – znalca, prípadne autorizovanú osobu, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, išlo by o dodržanie povinností predávajúceho v zmysle zákona, nakoľko samotný zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje od predávajúceho, aby tento v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy a zamietnutej predávajúcim, uviedol konkrétne, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Akékoľvek pochybnosti spotrebiteľov o nezaujatosti uvedenej osoby by boli v danom prípade právne irelevantné.

K tvrdeniu, že účastník konania svojím konaním nepochybne deklaroval, že je ochotný uhradiť náklady na odborné posúdenie reklamovaného výrobku vykonané ktorýmkoľvek znalcom, resp. autorizovanou osobou vykonávajúcou túto činnosť na území Slovenskej republiky, orgán dozoru uvádza, že uvedené nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok uvedený vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

K tvrdeniu, že účastník konania rešpektujúc právny názor Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, vykonal nápravu zisteného stavu vo vzťahu k údajnému nedostatočnému určaniu osoby, ktorej je spotrebiteľ oprávnený zaslať výrobok na odborné posúdenie, 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.

K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že nakoľko v doklade o vybavení reklamácie účastník konania skutočne uviedol zoznam subjektov, ktorým spotrebiteľ môže zaslať reklamovaný výrobok na odborné posúdenie, nie je, podľa právneho zástupcu účastníka konania, daný dôvod na uloženie pokuty zo strany SOI účastníkovi konania pre porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, orgán dozoru uvádza, že ako už uviedol, uvedenie zoznamu subjektov, ktorým spotrebiteľ môže zaslať výrobok na odborné posúdenie v doklade o vybavení reklamácie považuje za nedostatočné. Orgán dozoru súčasne dodáva, že tvrdenia uvádzané vo vyjadrení k oznámeniu nie sú dôvodom ani na zastavenie konania v zmysle zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko k porušeniu zákona jednoznačne prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

K žiadosti, aby orgán dozoru pri rozhodnutí o výške pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania si počas výkonu podnikateľskej činnosti riadne plní všetky povinnosti vo vzťahu k ochrane spotrebiteľa a v prípade zisteného nedostatku promptne pristúpil k náprave stavu vytýkaného Slovenskou obchodnou inšpekciou, orgán dozoru uvádza, že v zmysle ustanovenia § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

K žiadosti účastníka konania, aby orgán dozoru vzhľadom na osobitosti prejednávanej veci od uloženia pokuty za zistený nedostatok upustil, orgán dozoru uvádza, že správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,-€. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

Účastník konania ako predávajúci na základe vyššie uvedeného nedodrжал zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľky a zároveň ohrozil práva spotrebiteľky, nakoľko jej neposkytol jasné, úplné a zrozumiteľné informácie potrebné pre uplatnenie práva na opätovné prehodnotenie opodstatnenosti rozhodnutia predávajúceho o zamietnutí 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.

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 26.01.2017 a 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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vydanie dokladu o vybavení reklamácie (v prípade, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol) bez uvedenia jasnej, úplnej a zrozumiteľnej informácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie a zaťažuje spotrebiteľa tým, že musí vyhľadávať informácie o jednotlivých osobách uvedených v doklade o vybavení reklamácie, či už z hľadiska predmetu ich činnosti alebo informácie o kontaktných adresách (uvedenému svedčí aj predmetný prešetrovaný podnet spotrebiteľky evidovaný pod č. 1352/2016, v ktorom spotrebiteľka uviedla, že zo zoznamu autorizovaných osôb nevie určiť, kde by reklamovaný výrobok mala poslať na odborné posúdenie). Konanie účastníka konania tak môže mať za následok stratu času spotrebiteľa, ktorý musí vynaložiť na vyhľadávanie kontaktných adries uvedených osôb, prípadne aj možnú stratu finančných prostriedkov, ak by spotrebiteľ napríklad zaslal výrobok osobe, ktorá nie je oprávnená posudzovať reklamovanú vadu predmetného výrobku. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, pričom znova uplatnenú reklamáciu už nemožno zamietnuť. Uvedeným konaním je tak 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/0086/01/2017

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: **Next Project s.r.o.**, Šancová 4, 811 04 Bratislava, IČO: 35 974 010,

kontrola vykonaná dňa 12.05.2017 v prevádzke Hostel Brickyard, Šancová 4, 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 Hostel Brickyard, Šancová 4, Bratislava nespĺňalo
    - *všeobecné požiadavky:*
      - § 6 ods. 6 Vyhlášky – *pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom sa nenachádzali čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania,*
      - § 6 ods. 7 Vyhlášky – *v ubytovacom zariadení nebola vyznačená najkratšia úniková cesta z ubytovacieho zariadenia,*
    - *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: V. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY TURISTICKÝCH UBYTOVNÍ, trieda \*):*
      - *v časti 2. Ubytovacie priestory – Vybavenosť izieb – v kontrolovaných izbách č. 11, 32 a 41 chýbal stojanový vešiak, resp. vešiaková stena a na každé lôžko pohár na vodu,*
      - *v časti 3. Hygienické zariadenia – Umyvárne – v hygienickom zariadení kontrolovaných izieb č. 11 a 41 neboli elektrické zásuvky označené napätím a v hygienickom zariadení kontrolovanej izby č. 32 chýbala elektrická zásuvka s označením napätia na použitie elektrických spotrebičov,*
- 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,
- **zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v kontrolovanej prevádzke

neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko v čase kontroly nebolo na kontrolovanú prevádzku Hostel Brickyard, Šancová 4, Bratislava vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (podnikateľský subjekt nepožiadaval o vydanie), 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,

- **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 Hostel Brickyard, Šancová 4, Bratislava nebolo zaradené do príslušnej kategórie a 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,
- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že ubytovacie zariadenie Hostel Brickyard, Šancová 4, Bratislava nebolo v čase výkonu kontroly označené zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a), b) a c) 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 **750,- €**,  
(slovom: sedemstôpät'desiat 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-00860117.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 12.05.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke Hostel Brickyard, Šancová 4, 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 12.05.2017.

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 zarad'ovanie do tried. Ubytovacie zariadenie Hostel Brickyard, Šancová 4, Bratislava nespĺňalo

- všeobecné požiadavky:
  - § 6 ods. 6 Vyhlášky – pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom sa nenachádzali čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania,
  - § 6 ods. 7 Vyhlášky – v ubytovacom zariadení nebola vyznačená najkratšia úniková cesta z ubytovacieho zariadenia,
- konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: V. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY TURISTICKÝCH UBYTOVNÍ, trieda \*):
  - v časti 2. Ubytovacie priestory – Vybavenosť izieb – v kontrolovaných izbách č. 11, 32 a 41 chýbal stojanový vešiak, resp. vešiaková stena a na každé lôžko pohár na vodu,
  - v časti 3. Hygienické zariadenia – Umyvárne – v hygienickom zariadení kontrolovaných izieb č. 11 a 41 neboli elektrické zásuvky označené napätím a v hygienickom zariadení kontrolovanej izby č. 32 chýbala elektrická zásuvka s označením napätia na použitie elektrických spotrebičov.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI ďalej zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko v čase kontroly nebolo na kontrolovanú prevádzku Hostel Brickyard, Šancová 4, Bratislava vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (podnikateľský subjekt nepožiadaval o vydanie).

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI ďalej zistené, že predávajúci porušil povinnosť informovať spotrebiteľa o charaktere poskytovanej služby, nakoľko ubytovacie zariadenie Hostel Brickyard, Šancová 4, Bratislava nebolo zaradené do príslušnej kategórie a zatriedené do príslušnej triedy ubytovacích zariadení v súlade s Vyhláškou.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI tiež zistené, že ubytovacie zariadenie Hostel Brickyard, Šancová 4, Bratislava nebolo v čase výkonu kontroly označené zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. b) a e), § 11 ods. 1 a § 15 ods. 1 písm. a), b) a c) 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 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 07.10.2017.

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 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 11.10.2017 vo veci: „Vyjadrenie ku začatiu správneho konania č. k. P/0086/01/2017“, doručeným orgánu dozoru dňa 13.10.2017, v ktorom uviedol, že v tomto liste by chcel vyjadriť ľútosť nad zistenými nedostatkami. Všetky nedostatky sa účastník konania snažil v čo najkratšom možnom termíne odstrániť. Rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva je v riešení. Všetky ostatné nedostatky sú odstránené. Hneď po kontrole sa bol účastník konania informovať na Regionálnom úrade verejného zdravotníctva a bolo potrebné doložiť povolenia aj z iných úradov. Momentálne zabezpečuje technickú dokumentáciu a projekčné podklady ku danému povoleniu. Vzhľadom na tieto fakty prosí o zhovievavosť pri riešení tohto správneho konania, nakoľko tieto nedostatky neboli spôsobené úmyselne a v najlepšej vôli sa ich účastník konania snažil odstrániť. Účastník konania je začínajúca malá firma, a preto prosí o zváženie výšky pokuty v tomto prípade vzhľadom na to, že takáto pokuta môže byť pre neho likvidačná.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 12.05.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. E. – konateľ spoločnosti uviedol, že zistené nedostatky odstránia v čo najkratšej dobe.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, ale vyjadril ľútosť nad zistenými nedostatkami. Účastníkom konania uvedené 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. Skutočnosť, že rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva je v riešení, pričom účastník konania momentálne zabezpečuje technickú dokumentáciu a projekčné podklady k danému povoleniu, ako aj skutočnosť, že všetky ostatné nedostatky sú odstránené, však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Pre vyvodenie zodpovednosti účastníka konania je relevantný stav zistený v čase vykonanej kontroly inšpektormi SOI, zaznamenaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.05.2017, z ktorého vyplýva, že k porušeniu povinnosti predávajúcim v zmysle § 4 ods. 1 písm. b) a e), § 11 ods. 1 a § 15 ods. 1 písm. a), b) a c) zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne prišlo. K tvrdeniu účastníka konania, že nedostatky neboli spôsobené úmyselne, 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. K žiadosti účastníka konania o zhovievavosť pri riešení tohto správneho konania a k prosbe účastníka konania o zváženie výšky pokuty, orgán dozoru uvádza, že správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,-€. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v

rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

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.

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

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.

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.

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 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 12.05.2017.

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, nezabezpečením hygienických podmienok pri poskytovaní služieb, nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností a neoznačením prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi 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 spočívajúceho v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania, adekvátnu protihodnotu v kvalitne poskytnutých ubytovacích službách, ktoré majú zodpovedať niektorej z kategórií ubytovacích zariadení v zmysle Vyhlášky a aspoň najnižšej triede ubytovacieho zariadenia (nakoľko kontrolované ubytovacie zariadenie nebolo zatriedené do príslušnej triedy ubytovacích zariadení). Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života, zdravia a majetku spotrebiteľa, pričom nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb účastník konania ohrozil jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa. 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. nemusia vedieť, akú vysokú úroveň služieb môžu od ubytovacieho zariadenia očakávať. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na to, že v dôsledku neoznačenia prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi (obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa) spotrebiteľovi neboli na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne poskytnuté základné informácie slúžiace na riadnu identifikáciu predávajúceho. Neoznačenie prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi je súčasne spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi kontakt s predávajúcim napríklad v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady poskytovaných služieb zo strany predávajúceho. 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 služby v bežnej kvalite, 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 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. Správny orgán súčasne dodáva, že v prípade záujmu o dohodu ohľadom splácania uloženej pokuty formou splátkového kalendára je potrebné sa obrátiť na odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte SOI v Bratislave.

### **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/0176/01/2017

dátum: 20.11.2017

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: **Peek & Cloppenburg s.r.o.**, Jarošova 1, 831 03 Bratislava,  
IČO: 35 821 272,

kontrola vykonaná dňa 25.01.2017 v prevádzke Peek & Cloppenburg, OC AVION, Ivánska cesta 16, Bratislava,

**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 inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. Mgr. B., týkajúca sa kvalitatívnych nedostatkov reklamovaného výrobku – *rifle Hilfiger denim, zakúpené dňa 12.12.2014 (doklad o kúpe č. 126 zo dňa 12.12.2014)*, uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 14.03.2016 (Reklamačný lístok č. 016679 zo dňa 14.03.2016), bola vybavená dňa 14.03.2016 zamietnutím, a to vyjadrením pracovníka uvedeným na Reklamačnom lístku č. 016679 zo dňa 14.03.2016, že reklamované rifle sú z ich pohľadu obnosené, reklamáciu zákazníčka priniesla v pokročilom štádiu roztrhania (v evidencii reklamácií predávajúceho je reklamácia uplatnená dňa 14.03.2016 dokladom č. 016679 uvedená ako zamietnutá s dátumom vybavenia reklamácie dňa 14.03.2016), bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie,

čím 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 **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-01760117.**



## Odôvodnenie

Dňa 25.01.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke Peek & Cloppenburg, OC AVION, Ivánska cesta 16, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. B., evidovaného pod č. 1519/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.01.2017.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. Mgr. B., týkajúca sa kvalitatívnych nedostatkov reklamovaného výrobku – rifle *Hilfiger denim, zakúpené dňa 12.12.2014 (doklad o kúpe č. 126 zo dňa 12.12.2014)*, uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 14.03.2016 (Reklamačný lístok č. 016679 zo dňa 14.03.2016), bola vybavená dňa 14.03.2016 zamietnutím, a to vyjadrením pracovníka uvedeným na Reklamačnom lístku č. 016679 zo dňa 14.03.2016, že reklamované rifle sú z ich pohľadu obnosené, reklamáciu zákazníčka priniesla v pokročilom štádiu roztrhania (v evidencii reklamácií predávajúceho je reklamácia uplatnená dňa 14.03.2016 dokladom č. 016679 uvedená ako zamietnutá s dátumom vybavenia reklamácie dňa 14.03.2016), bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 7 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 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 v mene účastníka konania vyjadril p. A.– hlavný účtovník CEE listom zo dňa 20.10.2017 označeným ako „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 17.10.2017“, doručeným orgánu dozoru dňa 24.10.2017. Následne sa vzhľadom na absenciu splnomocnenia p. A. konať v mene účastníka konania a na základe výzvy orgánu dozoru zo dňa 30.10.2017 vyjadrili v mene účastníka konania prokuristi oprávnení konať v mene účastníka konania (p. S. a p. P.), a to listom zo dňa 06.11.2017, označeným ako „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 17.10.2017 a výzve na doplnenie zo dňa 30.10.2017“ (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), doručeným orgánu dozoru dňa 13.11.2017. V predmetných listoch je uvedené, že po preverení skutočností uvedených v oznámení o začatí správneho konania musí účastník konania konštatovať, že zamestnanec účastníka konania na predajni v OC Avion spravil chybu a zákazníčke pani K. v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa na reklamačnom lístku neuviedol kam môže zaslať reklamované rifle značky Hilfiger na odborné posúdenie. Týmto sa účastník konania samozrejme zákazníčke ospravedľuje za pochybenie. Predajňa účastníka konania dňa 19.10.2017 telefonicky kontaktovala pani K. a účastník konania jej vráti kúpnu cenu v plnej výške.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.01.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. R. – vedúci oddelenia zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K uvedenému vyjadreniu k oznámeniu orgán dozoru uvádza, že účastník konania priznal porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že k porušeniu § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa prišlo chybou zamestnanca, orgán dozoru uvádza, že účastník konania uviedol iba príčinu vzniku danej skutočnosti, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Uvedený argument je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezbujuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. 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. K tvrdeniu, že účastník konania sa zákazníkovi ospravedlňuje a vráti jej kúpnu cenu v plnej výške, orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť na vyvodenie zodpovednosti za spáchaný správny delikt je irelevantná a účastníka konania nezbujuje jeho objektívnej zodpovednosti za porušenie zákonných povinností predávajúceho. V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že 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. Uvedenú povinnosť však účastník konania ako predávajúci nesplnil a reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. B. uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy dňa 14.03.2016 (Reklamačný lístok č. 016679 zo dňa 14.03.2016), preukázateľne vybavil dňa 14.03.2016 zamietnutím, a to vyjadrením pracovníka uvedeným na Reklamačnom lístku č. 016679 zo dňa 14.03.2016, že reklamované rifle sú z ich pohľadu obnosené, reklamáciu zákazník priniesla v pokročilom štádiu roztrhania (v evidencii reklamácií predávajúceho je reklamácia uplatnená dňa 14.03.2016 dokladom č. 016679 uvedená ako zamietnutá s dátumom vybavenia reklamácie dňa 14.03.2016), bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Účastník konania ako predávajúci tak na základe vyššie uvedeného nedodrжал zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľky a zároveň ohrozil práva spotrebiteľky, nakoľko jej neposkytol informácie potrebné pre uplatnenie práva na opätovné prehodnotenie opodstatnenosti rozhodnutia predávajúceho o zamietnutí 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.

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 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 25.01.2017 a 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 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 a 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 dodržiavať zákonom stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej spotrebiteľom po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Vydanie dokladu o vybavení reklamácie (v prípade, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol) bez uvedenia informácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Uvedeným konaním je tak dotknuté právo spotrebiteľa na informácie, ako aj ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol aj na tvrdenie účastníka konania, že telefonicky kontaktovali spotrebiteľku za účelom vrátenia jej kúpnej ceny v plnej výške. 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 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/0348/01/2016

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: **Gatta Slovakia s.r.o.**, Klincová 37/B, 821 08 Bratislava,  
IČO: 46 067 639,

na základe dokladov predložených orgánu dozoru zo strany účastníka konania dňa 27.10.2016, ktorých výsledok vyhodnotenia je popísaný v Inšpekčnom zázname zo dňa 10.07.2017,

**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 a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. R., uplatnenú dňa 31.05.2016 (Reklamačný lístok č. 0009343 zo dňa 31.05.2016), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Plavky S730A2, v hodnote 31,79 €, zakúpeného dňa 24.08.2015, listom zo dňa 17.06.2016 označeným ako *Oznámenie o vybavení reklamácie 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 **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-03480116.**

**O d ô v o d n e n i e**

Za účelom prešetrenia opodstatnenosti podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 775/2016 mali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) vykonať kontrolu v sídle spoločnosti Gatta Slovakia s.r.o., Klincová 37/B, 821 08 Bratislava, IČO: 46 067 639 (ďalej len „účastník konania“). Nakoľko sa na uvedenej adrese spoločnosť nenachádzala kontrola

nebola vykonaná. Následne bol účastník konania, resp. jeho štatutárny orgán vyzývaný na predloženie požadovaných dokladov prostredníctvom výziev zo dňa 10.10.2016 a 21.11.2016. Dňa 27.10.2016 bol orgánu dozoru doručený list označený ako Zaslanie požadovaných dokladov, ktorého prílohy tvorili: Výpis z Obchodného registra, výpis so Živnostenského registra, kópia Osvedčenia o živnostenskom oprávnení, kópia z Knihy evidencií reklamácií, Reklamačný lístok č. 0009343, List označený ako Oznámenie o vybavení reklamácie, podací lístok č.: RH004988939SK, Poverenie výrobcu a dodávateľa Ferax Sp. z o.o. na vykonávanie záručných opráv, Vyjadrenie k reklamácií (spolu ďalej len „predložené doklady“). Výsledok vyhodnotenia predložených podkladov je zhrnutý v Inšpekčnom zázname zo dňa 17.07.2017.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. R., uplatnenú dňa 31.05.2016 (Reklamačný lístok č. 0009343 zo dňa 31.05.2016), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Plavky S730A2, v hodnote 31,79 €, zakúpeného dňa 24.08.2015, listom zo dňa 17.06.2016 označeným ako *Oznámenie o vybavení reklamácie* zamietnutím bez odborného posúdenia.

Uvedeným konaním 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.09.2017 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 08.10.2017.

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. V liste zo dňa 25.10.2016 označenom ako Vyjadrenie k reklamácií (doručenom orgánu dozoru dňa 27.10.2016) sa uvádzalo, že dňa 31.05.2016 zákazníčka R. reklamovala zakúpený tovar – plavky z 24.08.2015 s tým, že sa „rolkujú“. Po odbornom posúdení poverenej osoby p. S., vedúcej predajne Gatta Slovakia, s.r.o. bolo zistené, že výrobok – tovar nemá žiadne výrobné chyby alebo nedostatky a tovar zodpovedá len bežnému opotrebeniu za dobu používania. Na základe tohto posúdenia bola reklamácia zamietnutá z dôvodu neopodstatnenosti 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 predmetnému vyjadreniu k reklamácií (doručenom orgánu dozoru dňa 27.10.2016) 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. V prípade nedodržania uvedených náležitostí sa na odborné posúdenie neprihliada. Účastník konania vo vyjadrení k reklamácií síce uvádza, že odborné posúdenie vykonala poverená osoba p. S. so zistením, že výrobok nemá žiadne výrobné chyby alebo nedostatky a tovar zodpovedá len bežnému opotrebeniu, pričom na základe uvedeného posúdenia bola reklamácia zamietnutá, avšak uvedené tvrdenie žiadnym právne relevantným spôsobom nepreukázal, nakoľko orgánu dozoru nepredložil žiadne odborné posúdenie, na základe ktorého mala byť predmetná reklamácia zamietnutá.

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 z predložených dokladov, ktorých výsledok vyhodnotenia je zhrnutý v Inšpekčnom zázname zo dňa 17.07.2017.

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 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.

**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/0360/01/2016**

dátum: **23.11.2017**

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: **CEE COLLECT Slovakia s. r. o.**, Križkova 9, 811 04 Bratislava,  
IČO: 45 882 053,

kontrola vykonaná dňa 25.11.2016 v sídle spoločnosti CEE COLLECT Slovakia s. r. o.,  
Križkova 9, 811 04 Bratislava,

**pre porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky**

- v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov (pri výkone kontroly boli predložené nasledovné doklady: Plnomocenstvo číslo: 0307/2015/CEP zo dňa 01.10.2015 Splnomociteľ: Slovenská sporiteľňa, a.s., Tomášikova 48, 832 37 Bratislava a Splnomocnenec: CEE COLLECT Slovakia s.r.o., Gorkého 3, 811 01 Bratislava – Staré Mesto na zastupovanie vo všetkých právnych úkonoch súvisiacich so správou a mimosúdnym vymáhaním pohľadávok Splnomociteľa, ktoré boli Splnomocnencovi zverené na mandátnu činnosť Rámcovou mandátnou zmluvou č. 1456/2010/CE zo dňa 20.1.2011 v znení jej neskorších dodatkov a na jej základe uzatvorenými Mandátnymi zmluvami (kópia Plnomocenstva tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 25.11.2016); Odovzdávací a preberací protokol č. 01/37 podľa Rámcovej mandátnej zmluvy zo dňa 20.01.2011, kde v zozname Pohľadávok sú v elektronickej podobe špecifikované pohľadávky ku dňu 22.09.2016 (Odovzdávací a preberací protokol tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 25.11.2016); Výpis zo systému kontrolovanej osoby, s pohľadávkami kontrolovanej osoby voči spotrebiteľke, a to :
  - Spotrebný úver na Čokoľvek č. 5034070878 vo výške 1034,89 €
  - Spotrebný úver na Čokoľvek č. 305662128 vo výške 1512,73 € (Výpis zo systému tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 25.11.2016); list zo dňa 26.09.2016 adresovaný spotrebiteľke, označený ako Výzva na zaplatenie dlhu, číslo spisu: 159-0115 (predmetný list zo dňa 26.09.2016 tvorí prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.11.2016); (spolu ďalej aj „predložené doklady“), bolo zistené, že účastník konania ako osoba vymáhajúca pohľadávku zo spotrebiteľskej zmluvy (Spotrebný úver na Čokoľvek č. 5034070878 vo výške 1034,89 €, Spotrebný úver na Čokoľvek č. 305662128 vo výške 1512,73 €) v mene veriteľa (Slovenská sporiteľňa, a.s., IČO: 00 151 653) zaslal spotrebiteľke p. A. nasledujúce listiny (tvoriace prílohu k podnetu spotrebiteľky č. 1074/2016):



- list zo dňa 12.10.2016, číslo spisu: 159-0115 označený ako OZNÁMENIE O ZAČATÍ SÚDNEHO KONANIA posledná výzva na mimosúdne vyrovnanie (ďalej len „list – číslo spisu: 159-0115“) v nasledovnom znení:

Vážený/á pán/pani,

v zastúpení nášho mandanta spoločnosti **Slovenská sporiteľňa, a.s.**, so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 601/B (ďalej len „**mandant**“) Vás opätovne vyzývame k úhrade Vášho **DLHU** ku dňu 22.9.2016 vo výške **1034,89 EUR**, ktorý vznikol na základe Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokoľvek č. 5034070878. V prípade, že nebudete na túto výzvu o posledné mimosúdne vyrovnanie reagovať, oznamujeme Vám týmto, že budú vykonané všetky potrebné predžalobné úkony smerujúce k začatiu súdneho konania voči Vám ako dlžníkovi.

Týmto Vás žiadame o úhradu celkovej dlžnej sumy vo výške **1034,89 EUR** v lehote do 7 dní odo dňa doručenia tejto výzvy na účet č. **SK06 0900 0000 0050 3407 0878** vedený v Slovenskej sporiteľni, a.s. s variabilným symbolom **5034070878**. V prípade, ak neuhradíte Váš **dlh** v uvedenej lehote, bude proti Vám na príslušnom súde podaná **ŽALOBA**, na základe ktorej bude proti Vám vydaný **PLATOBNÝ ROZKAZ** na zaplatenie dlžnej sumy vrátane príslušenstva a v prípade právoplatného rozhodnutia (exekučného titulu), podaný návrh na **ZAČATIE EXEKUČNÉHO KONANIA**. **Využite poslednú možnosť ušetriť ďalšie náklady spojené s vymáhaním dlžnej sumy prostredníctvom súdu resp. exekučného konania, t.j. trovy konania, trovy právneho zastúpenia a prípadné náklady spojené s výkonom prípadnej exekúcie na Váš majetok.**

S pozdravom

M.

**CEE COLLECT Slovakia s. r. o.**

- na zadnej strane listu – číslo spisu: 159-0115 sa nachádzal list označený ako PLATOBNÝ ROZKAZ v nasledovnom znení:

.....  
(číslo konania - vyplní súd)

.....  
(idenetifikačné číslo spisu- vyplní

súd)

### **PLATOBNÝ ROZKAZ**

**Okresný súd Banská Bystrica v právnej veci**

Navrhovateľa: Slovenská sporiteľňa, a.s., so sídlom Tomášikova 48, 832 37  
Bratislava, Slovenská republika, IČO: 00 151 653,  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
oddiel: Sro, vložka číslo:601/B

právne zastúpeného:  
proti odporcovi: A.

o zaplatenie Okresný súd Banská Bystrica 1034,89 EUR s príslušenstvom, takto

**rozhodol :**

I. Odporca je povinný do 15 dní odo dňa doručenia platobného rozkazu **zaplatiť** navrhovateľovi:

- sumu **1034,89 EUR** spolu s príslušenstvom k **22.9.2016**

**alebo** v tej istej lehote **podat' odpor s odôvodnením vo veci samej** na tomto súde.

II. Odporca je povinný do 15 dní odo dňa doručenia platobného rozkazu zaplatiť navrhovateľovi trovy konania pozostávajúce zo zaplateného súdneho poplatku vo výške 62 EUR na účet navrhovateľa a trov právneho zastúpenia v celkovej výške 165,17 EUR na účet právneho zástupcu navrhovateľa.

**Poučenie:** Súd týmto platobným rozkazom rozhodol iba na základe skutočností tvrdených a preukázaných navrhovateľom. Ak nesúhlasíte s povinnosťou na zaplatenie peňažnej sumy uloženej Vám týmto platobným rozkazom (výrok I.), máte možnosť v lehote 15 dní podať na súde, ktorý platobný rozkaz vydal, opravný prostriedok, ktorý označíte ako **odpor proti platobnému rozkazu**. Odpor je potrebné odôvodniť takými skutočnosťami, ktoré obstoja proti tvrdeniam navrhovateľa a predloženým dôkazom. V podanom odpore sa vyjadrite, či uznávate aspoň časť voči Vám uplatnenému nároku alebo ho považujete za neopodstatnený v celom rozsahu. Súd odmietne odpor, ktorý bude podaný oneskorene, bez odôvodnenia alebo neoprávnenou osobou.

Ak nepodáte včas odpor s odôvodnením, nadobudne tento platobný rozkaz účinky právoplatného rozsudku a na jeho základe bude môcť navrhovateľ ako oprávnený viesť exekúciu na Váš majetok.

Ak podáte odpor s odôvodnením vo veci samej, zo zákona dôjde k zrušeniu tohto platobného rozkazu a súd nariadi pojednávanie. Ak je viacej odporcov, podaním odporu aj len jedným z odporcov sa zruší celý platobný rozkaz.

Ak v tomto platobnom rozkaze nesúhlasíte len s výrokom o náhrade trov konania (výrok II.), je možné v lehote 15 dní podať opravný prostriedok, ktorý označíte ako **odvolanie proti výroku o náhrade trov konania**.

Každé podanie, ktoré budete adresovať v priebehu konania súdu, adresujte v takom počte rovnopisov, aby jeden rovnopis zostal na súde a každý z ostatných účastníkov konania mohol dostať ďalší rovnopis.

V....., dňa.....

.....  
**vyšší súdny úradník**

- list zo dňa 12.10.2016, číslo spisu: 159-0116 označený ako OZNÁMENIE O ZAČATÍ SÚDNEHO KONANIA posledná výzva na mimosúdne vyrovnanie (ďalej len „list – číslo spisu: 159-0116“) v nasledovnom znení:

*Vážený/á pán/pani,*

*v zastúpení nášho mandanta spoločnosti **Slovenská sporiteľňa, a.s.**, so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 601/B (ďalej len „**mandant**“) Vás opätovne vyzývame k úhrade Vášho **DLHU** ku dňu 22.9.2016 vo výške **1512,73 EUR**, ktorý vznikol na základe Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokoľvek č. 305662128. V prípade, že nebudete na túto výzvu o posledné mimosúdne vyrovnanie reagovať, oznamujeme Vám týmto, že budú vykonané všetky potrebné predžalobné úkony smerujúce k začatiu súdneho konania voči Vám ako dlžníkovi.*

*Týmto Vás žiadame o úhradu celkovej dlžnej sumy vo výške **1512,73 EUR** v lehote **do 7 dní odo dňa doručenia tejto výzvy** na účet č. **SK92 0900 0000 0003 0566 2128** vedený v Slovenskej sporiteľni, a.s. s variabilným symbolom **305662128**. V prípade, ak neuhradíte Váš **dlh** v uvedenej lehote, bude proti Vám na príslušnom súde podaná **ŽALOBA**, na základe ktorej bude proti Vám vydaný **PLATOBNÝ ROZKAZ** na zaplatenie dlžnej sumy vrátane príslušenstva a v prípade právoplatného rozhodnutia (exekučného titulu), podaný návrh na **ZAČATIE EXEKUČNÉHO KONANIA**. **Využite poslednú možnosť ušetriť ďalšie náklady spojené s vymáhaním dlžnej sumy prostredníctvom súdu resp. exekučného konania, t.j. trovy konania, trovy právneho zastúpenia a prípadné náklady spojené s výkonom prípadnej exekúcie na Váš majetok.***

*S pozdravom*

*M.*

**CEE COLLECT Slovakia s.r.o.**

- na zadnej strane listu – číslo spisu: 159-0116 sa nachádzal list označený ako PLATOBNÝ ROZKAZ v nasledovnom znení:

.....  
(číslo konania-vyplní súd)

.....  
(identifikačné číslo spisu-vyplní súd)

**PLATOBNÝ ROZKAZ**

**Okresný súd Banská Bystrica v právnej veci**

Navrhovateľa: Slovenská sporiteľňa, a.s., so sídlom Tomášikova 48, 832 37  
Bratislava, Slovenská republika, IČO: 00 151 653,  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
oddiel: Sro, vložka číslo: 601/B

právne zastúpeného:  
proti odporcovi: A.

o zaplatenie Okresný súd Banská Bystrica 1512,73 EUR s príslušenstvom, takto

**rozhodol :**

I. Odporca je povinný do 15 dní odo dňa doručenia platobného rozkazu **zaplatiť** navrhovateľovi

- sumu **1512,73 EUR** spolu s príslušenstvom k **22.9.2016**

**alebo** v tej istej lehote **podat' odpor s odôvodnením vo veci samej na tomto súde.**

II. Odporca je povinný do 15 dní odo dňa doručenia platobného rozkazu zaplatiť navrhovateľovi trovy konania pozostávajúce zo zaplateného súdneho poplatku vo výške 90,5 EUR na účet navrhovateľa a trov právneho zastúpenia v celkovej výške 189,07 EUR na účet právneho zástupcu navrhovateľa.

**Poučenie:** Súd týmto platobným rozkazom rozhodol iba na základe skutočností tvrdených a preukázaných navrhovateľom. Ak nesúhlasíte s povinnosťou na zaplatenie peňažnej sumy uloženej Vám týmto platobným rozkazom (výrok I.), máte možnosť v lehote 15 dní podať na súde, ktorý platobný rozkaz vydal, opravný prostriedok, ktorý označte ako **odpor proti platobnému rozkazu**. Odpor je potrebné odôvodniť takými skutočnosťami, ktoré obstoja proti tvrdeniam navrhovateľa a predloženým dôkazom. V podanom odpore sa vyjadrite, či uznávate aspoň časť voči Vám uplatnenému nároku alebo ho považujete za neopodstatnený v celom rozsahu. Súd odmietne odpor, ktorý bude podaný oneskorene, bez odôvodnenia alebo neoprávnenou osobou.

Ak nepodáte včas odpor s odôvodnením, nadobudne tento platobný rozkaz účinky právoplatného rozsudku a na jeho základe bude môcť navrhovateľ ako oprávnený viesť exekúciu na Váš majetok.

Ak podáte odpor s odôvodnením vo veci samej, zo zákona dôjde k zrušeniu tohto platobného rozkazu a súd nariadi pojednávanie. Ak je viacej odporcov podaním odporu aj len jedným odporcom sa zruší celý platobný rozkaz.

Ak v tomto platobnom rozkaze nesúhlasíte len s výrokom o náhrade trov konania (výrok II.), je možné v lehote 15 dní podať opravný prostriedok, ktorý označte ako **odvolanie proti výroku o náhrade trov konania**.

Každé podanie, ktoré budete adresovať v priebehu konania súdu, adresujte v takom počte rovnopisov, aby jeden rovnopis zostal na súde a každý z ostatných účastníkov konania mohol dostať ďalší rovnopis.

V....., dňa.....

.....  
**vyšší súdny úradník**

Posúdením charakteru a obsahu listov zasielaných spotrebiteľke p. A. označených ako PLATOBNÝ ROZKAZ, má orgán dozoru za to, že predmetné listy vyvolávajúce zameniteľnosť s rozhodnutím súdu, sú spôsobilé u priemerného spotrebiteľa vzbudiť dôvodnú obavu, že sa v skutočnosti jedná o Platobný rozkaz vydaný súdom, pričom konanie účastníka konania je spôsobilé pod vplyvom neprimeraného nátlaku determinovať rozhodnutie spotrebiteľa o jeho obchodnej transakcii (spotrebiteľ pod vplyvom mylnej predstavy, že sa jedná o rozhodnutie súdu, pristúpi na úhradu sumy požadovanej účastníkom konania). Uvedeným konaním účastník konania v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti využíval vo vzťahu k spotrebiteľke silnejšie postavenie pri vymáhaní pohľadávok vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy v mene veriteľa, nakoľko vyvíjal na spotrebiteľku neprimeraný nátlak pod hrozbou, že podnikne kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne (zasielal spotrebiteľke listy označené ako PLATOBNÝ ROZKAZ, vyvolávajúce zameniteľnosť so skutočným rozhodnutím súdu). Uvedená obchodná praktika má negatívny dopad vo vzťahu k spotrebiteľovi, nakoľko je spôsobilá významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa, a tým môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Uvedením konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 2 písm. q) 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 **2000,- €**, (slovom: dvetisíc 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-03600116.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 25.11.2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle spoločnosti CEE COLLECT Slovakia s. r. o., Križkova 9, 811 04 Bratislava, IČO: 45 882 053 (ďalej aj „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. A., evidovaného pod č. 1074/2016 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 25.11.2016.

Pri výkone kontroly boli predložené nasledovné doklady: Plnomocenstvo číslo: 0307/2015/CEP zo dňa 01.10.2015 Splnomocniť: Slovenská sporiteľňa, a.s., Tomášikova

48, 832 37 Bratislava a Splnomocnenec: CEE COLLECT Slovakia s.r.o., Gorkého 3, 811 01 Bratislava – Staré Mesto na zastupovanie vo všetkých právnych úkonoch súvisiacich so správou a mimosúdny vymáhaním pohľadávok Splnomocniteľa, ktoré boli Splnomocnencovi zverené na mandátnu činnosť Rámcovou mandátnou zmluvou č. 1456/2010/CE zo dňa 20.1.2011 v znení jej neskorších dodatkov a na jej základe uzatvorenými Mandátnymi zmluvami (kópia Plnomocenstva tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 25.11.2016); Odovzdávací a preberací protokol č. 01/37 podľa Rámcovej mandátnej zmluvy zo dňa 20.01.2011, kde v zozname Pohľadávok sú v elektronickej podobe špecifikované pohľadávky ku dňu 22.09.2016 (Odovzdávací a preberací protokol tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 25.11.2016); Výpis zo systému kontrolovanej osoby, s pohľadávkami kontrolovanej osoby voči spotrebiteľke, a to :

- Spotrebný úver na Čokoľvek č. 5034070878 vo výške 1034,89 €
- Spotrebný úver na Čokoľvek č. 305662128 vo výške 1512,73 € (Výpis zo systému tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 25.11.2016); list zo dňa 26.09.2016 adresovaný spotrebiteľke, označený ako Výzva na zaplatenie dlhu, číslo spisu: 159-0115 (predmetný list zo dňa 26.09.2016 tvorí prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.11.2016); (spolu ďalej aj „predložené doklady“).

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako osoba vymáhajúca pohľadávku zo spotrebiteľskej zmluvy (Spotrebný úver na Čokoľvek č. 5034070878 vo výške 1034,89 €, Spotrebný úver na Čokoľvek č. 305662128 vo výške 1512,73 €) v mene veriteľa (Slovenská sporiteľňa, a.s., IČO: 00 151 653) zaslal spotrebiteľke p. A. nasledujúce listiny (tvoriace prílohu k podnetu spotrebiteľky č. 1074/2016):

- list zo dňa 12.10.2016, číslo spisu: 159-0115 označený ako OZNÁMENIE O ZAČATÍ SÚDNEHO KONANIA posledná výzva na mimosúdne vyrovnanie (ďalej len „list – číslo spisu: 159-0115“) v nasledovnom znení:

*Vážený/á pán/pani,*

*v zastúpení nášho mandanta spoločnosti **Slovenská sporiteľňa, a.s.**, so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 601/B (ďalej len „**mandant**“) Vás opätovne vyzývame k úhrade Vášho **DLHU** ku dňu 22.9.2016 vo výške **1034,89 EUR**, ktorý vznikol na základe Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokoľvek č. 5034070878. V prípade, že nebudete na túto výzvu o posledné mimosúdne vyrovnanie reagovať, oznamujeme Vám týmto, že budú vykonané všetky potrebné predžalobné úkony smerujúce k začatiu súdneho konania voči Vám ako dlžníkovi.*

*Týmto Vás žiadame o úhradu celkovej dlžnej sumy vo výške **1034,89 EUR** v lehote do 7 dní odo dňa doručenia tejto výzvy na účet č. **SK06 0900 0000 0050 3407 0878** vedený v Slovenskej sporiteľni, a.s. s variabilným symbolom **5034070878**. V prípade, ak neuhradíte Váš **dlh** v uvedenej lehote, bude proti Vám na príslušnom súde podaná **ŽALOBA**, na základe ktorej bude proti Vám vydaný **PLATOBNÝ ROZKAZ** na zaplatenie dlžnej sumy vrátane príslušenstva a v prípade právoplatného rozhodnutia (exekučného titulu), podaný návrh na **ZAČATIE EXEKUČNÉHO KONANIA**. Využite poslednú možnosť ušetriť ďalšie náklady spojené s vymáhaním dlžnej sumy prostredníctvom súdu resp.*

**exekučného konania, t.j. trovy konania, trovy právneho zastúpenia a prípadné náklady spojené s výkonom prípadnej exekúcie na Váš majetok.**

S pozdravom

M.

CEE COLLECT Slovakia s. r. o.

- na zadnej strane listu – číslo spisu: 159-0115 sa nachádzal list označený ako PLATOBNÝ ROZKAZ v nasledovnom znení:

.....  
(číslo konania - vyplní súd)

.....  
(identifikačné číslo spisu- vyplní súd)

### **PLATOBNÝ ROZKAZ**

**Okresný súd Banská Bystrica v právnej veci**

Navrhovateľa: Slovenská sporiteľňa, a.s., so sídlom Tomášikova 48, 832 37  
Bratislava, Slovenská republika, IČO: 00 151 653,  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
oddiel: Sro, vložka číslo:601/B

právne zastúpeného:  
proti odporcovi: A.

o zaplatenie Okresný súd Banská Bystrica 1034,89 EUR s príslušenstvom, takto

**rozhodol :**

I. Odporca je povinný do 15 dní odo dňa doručenia platobného rozkazu **zaplatiť** navrhovateľovi:

- sumu **1034,89 EUR** spolu s príslušenstvom k **22.9.2016**

**alebo** v tej istej lehote **podat' odpor s odôvodnením vo veci samej** na tomto súde.

II. Odporca je povinný do 15 dní odo dňa doručenia platobného rozkazu zaplatiť navrhovateľovi trovy konania pozostávajúce zo zaplateného súdneho poplatku vo výške 62 EUR na účet navrhovateľa a trov právneho zastúpenia v celkovej výške 165,17 EUR na účet právneho zástupcu navrhovateľa.

**Poučenie:** Súd týmto platobným rozkazom rozhodol iba na základe skutočností tvrdených a preukázaných navrhovateľom. Ak nesúhlasíte s povinnosťou na zaplatenie peňažnej sumy uloženej Vám týmto platobným rozkazom (výrok I.), máte možnosť v lehote 15 dní podať na súde, ktorý platobný rozkaz vydal, opravný prostriedok, ktorý označte ako **odpor proti platobnému rozkazu.** Odpor je

potrebné odôvodniť takými skutočnosťami, ktoré obstoja proti tvrdeniam navrhovateľa a predloženým dôkazom. V podanom odpore sa vyjadrite, či uznávate aspoň časť voči Vám uplatnenému nároku alebo ho považujete za neopodstatnený v celom rozsahu. Súd odmietne odpor, ktorý bude podaný oneskorene, bez odôvodnenia alebo neoprávnenou osobou.

Ak nepodáte včas odpor s odôvodnením, nadobudne tento platobný rozkaz účinky právoplatného rozsudku a na jeho základe bude môcť navrhovateľ ako oprávnený viesť exekúciu na Váš majetok.

Ak podáte odpor s odôvodnením vo veci samej, zo zákona dôjde k zrušeniu tohto platobného rozkazu a súd nariadi pojednávanie. Ak je viacej odporcov, podaním odporu aj len jedným z odporcov sa zruší celý platobný rozkaz.

Ak v tomto platobnom rozkaze nesúhlasíte len s výrokom o náhrade trov konania (výrok II.), je možné v lehote 15 dní podať opravný prostriedok, ktorý označte ako **odvolanie proti výroku o náhrade trov konania.**

Každé podanie, ktoré budete adresovať v priebehu konania súdu, adresujte v takom počte rovnopisov, aby jeden rovnopis zostal na súde a každý z ostatných účastníkov konania mohol dostať ďalší rovnopis.

V....., dňa.....

.....  
**vyšší súdny úradník**

- list zo dňa 12.10.2016, číslo spisu: 159-0116 označený ako OZNÁMENIE O ZAČATÍ SÚDNEHO KONANIA posledná výzva na mimosúdne vyrovnanie (ďalej len „list – číslo spisu: 159-0116“) v nasledovnom znení:

Vážený/á pán/pani,

v zastúpení nášho mandanta spoločnosti **Slovenská sporiteľňa, a.s.**, so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 601/B (ďalej len „**mandant**“) Vás opätovne vyzývame k úhrade Vášho **DLHU** ku dňu 22.9.2016 vo výške **1512,73 EUR**, ktorý vznikol na základe Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokoľvek č. 305662128. V prípade, že nebudete na túto výzvu o posledné mimosúdne vyrovnanie reagovať, oznamujeme Vám týmto, že budú vykonané všetky potrebné predžalobné úkony smerujúce k začatiu **súdneho konania voči Vám ako dlžníkovi.**

Týmto Vás žiadame o **úhradu celkovej dlžnej sumy vo výške 1512,73 EUR v lehote do 7 dní odo dňa doručenia tejto výzvy na účet č. SK92 0900 0000 0003 0566 2128** vedený v Slovenskej sporiteľni, a.s. s variabilným symbolom **305662128**. V prípade, ak neuhradíte Váš **dlh** v uvedenej lehote, bude proti Vám na príslušnom súde podaná **ŽALOBA**, na základe ktorej bude proti Vám vydaný **PLATOBNÝ ROZKAZ** na zaplatenie dlžnej sumy vrátane príslušenstva a v prípade právoplatného rozhodnutia (exekučného titulu), podaný návrh na **ZAČATIE EXEKUČNÉHO KONANIA**. **Využite poslednú možnosť ušetriť ďalšie náklady spojené s vymáhaním dlžnej sumy prostredníctvom súdu resp. exekučného konania, t.j. trovy konania, trovy právneho zastúpenia a prípadné náklady spojené s výkonom prípadnej exekúcie na Váš majetok.**



*S pozdravom*

*M.*

**CEE COLLECT Slovakia s.r.o.**

- na zadnej strane listu – číslo spisu: 159-0116 sa nachádzal list označený ako PLATOBNÝ ROZKAZ v nasledovnom znení:

.....  
(číslo konania-vyplní súd)

.....  
(identifikačné číslo spisu-vyplní súd)

## **PLATOBNÝ ROZKAZ**

**Okresný súd Banská Bystrica v právnej veci**

Navrhovateľa: Slovenská sporiteľňa, a.s., so sídlom Tomášikova 48, 832 37  
Bratislava, Slovenská republika, IČO: 00 151 653, zapísaná  
v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro,  
vložka číslo: 601/B

právne zastúpeného:  
proti odporcovi: A.

o zaplatenie Okresný súd Banská Bystrica 1512,73 EUR s príslušenstvom, takto

**rozhodol :**

- I. Odporca je povinný do 15 dní odo dňa doručenia platobného rozkazu **zaplatiť** navrhovateľovi
  - sumu **1512,73 EUR** spolu s príslušenstvom k **22.9.2016**

**alebo** v tej istej lehote **podat' odpor s odôvodnením vo veci samej** na tomto súde.

- II. Odporca je povinný do 15 dní odo dňa doručenia platobného rozkazu zaplatiť navrhovateľovi trovy konania pozostávajúce zo zaplateného súdneho poplatku vo výške 90,5 EUR na účet navrhovateľa a trov právneho zastúpenia v celkovej výške 189,07 EUR na účet právneho zástupcu navrhovateľa.

**Poučenie:** Súd týmto platobným rozkazom rozhodol iba na základe skutočností tvrdených a preukázaných navrhovateľom. Ak nesúhlasíte s povinnosťou na zaplatenie peňažnej sumy uloženej Vám týmto platobným rozkazom (výrok I.), máte možnosť v lehote 15 dní podať na súde, ktorý platobný rozkaz vydal, opravný prostriedok, ktorý označíte ako **odpor proti platobnému rozkazu**. Odpor je potrebné odôvodniť takými skutočnosťami, ktoré obstoja proti tvrdeniam navrhovateľa a predloženým dôkazom. V podanom odpore sa vyjadrite, či uznávate aspoň časť voči Vám uplatnenému nároku alebo ho považujete za neopodstatnený v celom rozsahu. Súd odmietne odpor, ktorý bude podaný oneskorene, bez odôvodnenia alebo neoprávnenou osobou.

Ak nepodáte včas odpor s odôvodnením, nadobudne tento platobný rozkaz účinky právoplatného rozsudku a na jeho základe bude môcť navrhovateľ ako oprávnený viesť exekúciu na Váš majetok.

*Ak podáte odpor s odôvodnením vo veci samej, zo zákona dôjde k zrušeniu tohto platobného rozkazu a súd nariadi pojednávanie. Ak je viacej odporcov podaním odporu aj len jedným odporcom sa zruší celý platobný rozkaz.*

*Ak v tomto platobnom rozkaze nesúhlasíte len s výrokom o náhrade trov konania (výrok II.), je možné v lehote 15 dní podať opravný prostriedok, ktorý označte ako **odvolanie proti výroku o náhrade trov konania**.*

*Každé podanie, ktoré budete adresovať v priebehu konania súdu, adresujte v takom počte rovnopisov, aby jeden rovnopis zostal na súde a každý z ostatných účastníkov konania mohol dostať ďalší rovnopis.*

V....., dňa.....

.....  
**vyšší súdny úradník**

Posúdením charakteru a obsahu listov zasielaných spotrebiteľke p. A. označených ako PLATOBNÝ ROZKAZ, má orgán dozoru za to, že predmetné listy vyvolávajúce zameniteľnosť s rozhodnutím súdu, sú spôsobilé u priemerného spotrebiteľa vzbudiť dôvodnú obavu, že sa v skutočnosti jedná o Platobný rozkaz vydaný súdom, pričom konanie účastníka konania je spôsobilé pod vplyvom neprimeraného nátlaku determinovať rozhodnutie spotrebiteľa o jeho obchodnej transakcii (spotrebiteľ pod vplyvom mylnej predstavy, že sa jedná o rozhodnutie súdu, pristúpi na úhradu sumy požadovanej kontrolovanou osobou). Uvedeným konaním účastník konania v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti využíval vo vzťahu k spotrebiteľke silnejšie postavenie pri vymáhaní pohľadávok vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy v mene veriteľa, nakoľko vyvíjal na spotrebiteľku neprimeraný nátlak pod hrozbou, že podnikne kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne (zasielal spotrebiteľke listy označené ako PLATOBNÝ ROZKAZ, vyvolávajúce zameniteľnosť so skutočným rozhodnutím súdu). Uvedená obchodná praktika má negatívny dopad vo vzťahu k spotrebiteľovi, nakoľko je spôsobilá významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa, a tým môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 2 písm. q) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako osoba podľa § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.06.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „Oznámenie“), doručené dňa 26.06.2017.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“), 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 prostredníctvom svojho právneho zástupcu BBH advokátska kancelária, s.r.o., Suché Mýto 1, 811 03 Bratislava, IČO: 36 713 066, listom zo dňa 04.07.2017 označeným ako Vyjadrenie spoločnosti CEE COLLECT Slovakia s. r. o. k zisteným nedostatkom oznámenia o začatí správneho konania zo dňa 21.06.2017, Č.k. P/0360/01/2016 (ďalej len „vyjadrenie“). Vo vyjadrení účastník

konania uviedol, v bode I. vyjadrenia, že vo veci vymáhania neuhradených pohľadávok spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s., Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653 (ďalej len „Veriteľ“) voči A. (vo vyjadrení účastníka konania ďalej len „Dlžník“), vyplývajúcich zo Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 5034070878, uzatvorenej medzi Veriteľom a Dlžníkom, vo výške 1034,89 EUR a zo Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 305662128, uzatvorenej medzi Veriteľom a Dlžníkom, vo výške 1.512,73 EUR, zaslal účastník konania ako mandatár Veriteľa Dlžníkovi dňa 26.09.2016 výzvu na zaplatenie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159-0115 a výzvu na zaplatenie vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159-0116. Vo výzvach na zaplatenie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159-0115, a vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159 – 0116, účastník konania upozornil Dlžníka, že vyššie uvedené pohľadávky sú úročené úrokom z omeškania odo dňa omeškania do úplného vyrovnania, avšak včasnou úhradou dlžných súm sa Dlžník vyhne navýšeniu dlžnej sumy o úroky z omeškania a súdne poplatky.

Vzhľadom na to, že Dlžník vyššie uvedené záväzky voči Veriteľovi nesplnil, a to ani len čiastočne, zaslal účastník konania dňa 12.10.2016 poslednú výzvu na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159-0115 a poslednú výzvu na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159-0116. V posledných výzvach na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159-0115 a vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159-0116, účastník konania upozornil Dlžníka, že v prípade ak Dlžník vyššie uvedené záväzky neuhradí, bude proti Dlžníkovi na príslušnom súde podaná žaloba, na základe ktorej bude vydaný platobný rozkaz na zaplatenie dlžnej sumy vrátane príslušenstva a následne podaný návrh na začatie exekučného konania; avšak včasnou úhradou dlžných súm sa Dlžník vyhne navýšeniu dlžnej sumy o náklady spojené s vymáhaním dlžných súm prostredníctvom súdu a súdneho exekútora. Súčasťou výziev na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159-0115, a vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159-0116, boli aj vzory predmetných platobných rozkazov, prostredníctvom ktorých účastník konania informoval Dlžníka o presnej hodnote nákladov spojených s vymáhaním dlžných súm prostredníctvom súdu, t.j. súdneho poplatku na začatie konania o vydanie predmetného platobného rozkazu a trov právneho zastúpenia.

Dňa 25.11.2016 inšpektori orgánu dozoru vykonali kontrolu v sídle účastníka konania zameranú na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa. Dňa 26.06.2017 bolo účastníkovi konania doručené Oznamenie, v ktorom orgán dozoru inými slovami A) prejudiciálne posúdil posledné výzvy účastníka konania na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159-0115, a vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159-0116 ako listy, ktoré vyvolávajú zameniteľnosť s rozhodnutím súdu; a následne dospel k tomu záveru, že B) uvedené konanie účastníka konania môže ovplyvniť rozhodnutie Dlžníka o obchodnej transakcii a okrem uvedeného C) účastník konania využil pri vymáhaní pohľadávky svoje silnejšie postavenie; čím D) sa účastník konania dopúšťa agresívnej obchodnej praktiky, t.j. využíva praktiky, ktoré údajne nie je možné podniknúť legálne. Účastník konania týmto orgánu dozoru predkladá nasledovné vyjadrenie.

A) Prejudiciálne posúdenie výziev účastníka konania. Účastník konania vo vyjadrení poukázal na znenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a na znenie § 40 ods. 1 Správneho poriadku. Účastník konania je toho názoru, že výsledkom správneho konania bude i) rozhodnutie orgánu dozoru o uložení pokuty účastníkovi konania, a to z dôvodu, že konaním účastníka konania malo dôjsť k nekalej obchodnej praktike pri vymáhaní pohľadávok vo forme agresívnej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 4, § 9 písm. e) a § 2 písm. q) zákona o ochrane spotrebiteľa (čo účastník konania v celom rozsahu popiera), alebo ii) rozhodnutie orgánu dozoru o zastavení konania z dôvodu, že konanie účastníka konania nie je porušením zákona o ochrane spotrebiteľa. V oboch prípadoch je však potrebné prejudiciálne posúdiť konanie účastníka

konania v zmysle ustanovenia § 40 ods. 1 Správneho poriadku. Vychádzajúc z ustanovenia § 40 ods. 1 Správneho poriadku, orgán dozoru môže konanie účastníka konania prejudiciálne posúdiť len nasledovnými dvomi spôsobmi 1. v súlade s ustálenou rozhodovacou praxou, pričom je touto praxou viazaný; alebo 2. úsudkom, t.j. zákonom povoleným správnym uvažovaním. Vychádzajúc z Oznámenia, kde orgán dozoru uvádza, že „Posúdením charakteru a obsahu listov zasielaných spotrebiteľke p. A. označených ako PLATOBNÝ ROZKAZ, má orgán dozoru za to, že predmetné listy vyvolávajúce zameniteľnosť s rozhodnutím súdu ...“, je jasné, že orgán dozoru konanie účastníka konania už prejudiciálne posúdil v zmysle ustanovenia § 40 ods. 1 Správneho poriadku na základe vlastného úsudku, t.j. zákonom povoleným správnym uvažovaním. V súvislosti so správnym uvažovaním orgánu dozoru, ktoré tvorí základ Oznámenia, je účastník konania toho názoru, že povinnosťou orgánu dozoru bolo v Oznámení náležite a dôsledne odôvodniť výsledok svojej správnej úvahy, t.j. dôkladne odôvodniť svoj myšlienkový pochod týkajúci sa zameniteľnosti výziev účastníka konania s rozhodnutiami súdu. K rovnakému názoru dospel napríklad Najvyšší súd SR, v konaní vedenom pod sp. zn. 8 Sžo 163/2010, v ktorom judikoval, že „Ukladanie pokút za správne delikty sa uskutočňuje v rámci úvahy správneho orgánu, zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu, v ktorom správny orgán v zákonom stanovených medziach uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie, **pričom použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu (uváženia) musí byť aj náležite odôvodnené.**“ K rovnakému názoru dospel napríklad aj Najvyšší súd SR, v konaní vedenom sp. zn. 8 Sžo/10/2011, v ktorom judikoval, že „Aplikáciu správnej úvahy pri uložení opatrenia na nápravu alebo pokuty podľa § 73 ods. 2 zákona č. 223/2001 Z. z. o odpadoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov nemožno považovať za ľubovôľu správneho orgánu, ak zákonnému použitiu správnej úvahy zodpovedá jej náležité zdôvodnenie v odôvodnení rozhodnutia správneho orgánu.“ Z judikovanej zásady Najvyššieho súdu SR vyplýva, že ak v odôvodnení rozhodnutia správneho orgánu absolútne absentuje náležité zdôvodnenie správnej úvahy, uvedené rozhodnutie je potrebné považovať za ľubovôľu správneho orgánu. Z Oznámenia teda vyplýva, že orgán dozoru na základe svojho správneho uvažovania síce deklaruje porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak svoj myšlienkový pochod v rámci správneho uvažovania neodôvodňuje. Z uvedeného dôvodu je účastník konania toho názoru, že takýmto postupom orgánu dozoru bol účastník konania dotknutý na svojich procesných právach, nakoľko účastník konania sa nemôže v zmysle ustanovenia § 33 ods. 2 Správneho poriadku kvalifikovane vyjadriť k výsledku správneho uvažovania orgánu dozoru. K rovnakému názoru dospel napríklad aj Najvyšší súd SR, v konaní vedenom sp. zn. 8 Sžo/112/2010, v ktorom judikoval, že „Na základe výkladu právnej normy § 33 správneho poriadku v intenciách logického a rozumného uváženia vôľou zákonodarcu bolo, aby sa účastník správneho konania oboznámil s dôkazmi, ktoré by mali byť podkladom pre rozhodnutie, ktoré boli v správnom konaní vykonané správnym orgánom a s ktorými tento účastník nebol oboznámený“. Uvedené podľa názoru účastníka konania opäť potvrdzuje, že pokiaľ sa účastník konania neoboznámi s myšlienkovým pochodom v rámci správneho uvažovania orgánu dozoru vo veci prejudiciálneho posúdenia výziev účastníka konania ako listov zameniteľných s rozhodnutiami súdu, nemôže sa účastník konania v zmysle ustanovenia § 33 ods. 2 Správneho poriadku kvalifikovane vyjadriť k výsledku správneho uvažovania Správneho orgánu. Z uvedeného dôvodu účastník konania navrhuje orgánu dozoru, aby tento doplnil Oznámenie v časti prejudiciálneho posúdenia výziev účastníka konania ako listov zameniteľných s rozhodnutiami súdu o dôkladné a vyčerpávajúce odôvodnenie tohto správneho uvažovania.

B) Rozhodnutie o obchodnej transakcii. Vo vyjadrení účastníka konania ďalej poukázal na znenie § 2 písm. q) a § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania je toho názoru, že plnenie povinností vyplývajúcich zo záväzkového vzťahu, t.j. úhrada dlžných

záväzkov voči Veriteľovi vyplývajúcich zo Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 5034070878, uzatvorenej medzi Veriteľom a Dlžníkom, vo výške 1034,89 EUR a zo Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 305662128, uzatvorenej medzi Veriteľom a Dlžníkom, vo výške 1.512,73 EUR, nie je rozhodnutím o obchodnej transakcii v zmysle ustanovenia § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa. Rozhodnutie o obchodnej transakcii v zmysle citovaného ustanovenia je totiž rozhodnutím spotrebiteľa, ktoré spočíva v založení záväzkového vzťahu a okolnostiach založenia záväzkového vzťahu, t.j. rozhodnutie o obchodnej transakcii je rozhodnutím založeným na slobodnej vôli spotrebiteľa. Inými slovami povedané zákon o ochrane spotrebiteľa chráni spotrebiteľa pred takými nekalými praktikami predávajúceho, ktoré podstatne zhoršujú alebo sú spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie, a tým zapríčínujú alebo môžu zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak dobrovoľne neurobil. Pokiaľ však ide o správanie účastníka konania, ktorým účastník konania ako mandatár Veriteľa vyzýva Dlžníka, aby tento uhradil veriteľovi pohľadávku po lehote splatnosti, uvedené je potrebné posudzovať z hľadiska povinnosti plnenia zmluvných povinností, t.j. v tomto prípade absentuje slobodná vôľa Dlžníka, nakoľko je limitovaná povinnosťou plniť zmluvné dojednania Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 5034070878, Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 305662128, ustanovením § 497 Obchodného zákonníka a § 2 písm. d) zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch, v znení neskorších právnych predpisov. Z uvedeného dôvodu je účastník konania toho názoru, že bez ohľadu na to, či výzvy účastníka konania sú zameniteľné s rozhodnutím súdu (čo účastník konania v celom rozsahu popiera) alebo nie, uvedeným konaním nikdy nemohlo dôjsť k ovplyvneniu slobodného výberu alebo správania sa Dlžníka, nakoľko povinnosť plnenia zmluvných povinností Dlžníka voči Veriteľovi nie je dobrovoľným rozhodnutím Dlžníka o jeho obchodnej transakcii.

C) Postavenie dlžníka pri vymáhaní pohľadávky Veriteľa. Okrem vyššie uvedeného, účastník konania je toho názoru, že v porovnaní s postavením Dlžníka, nemá účastník konania ako mandatár Veriteľa silnejšie postavenie pri vymáhaní dlhu ako Dlžník. Otázka silnejšieho postavenia je relevantná len pri zakladaní záväzkového vzťahu, kde veriteľ je navrhovateľom formulárovej zmluvy a spotrebiteľ, ako osoba, ktorej nie je umožnené ovplyvniť obsah formulárovej zmluvy, je prijímateľom návrhu formulárovej zmluvy. Z uvedeného dôvodu je aj spotrebiteľ chránený pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami v zmysle Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa. Avšak, v momente keď si Veriteľ splnil všetky svoje zmluvné povinnosti vyplývajúce mu zo záväzkového vzťahu, pričom Dlžník odmieta dobrovoľne plniť svoje zmluvné záväzky, účastník konania je toho názoru, že posudzovanie postavenia Veriteľa pri mimosúdnom vymáhaní pohľadávok voči Dlžníkovi nie je relevantné.

D) Agresívna obchodná praktika. Vo vyjadrení účastník konania ďalej poukázal na definíciu agresívnej obchodnej praktiky vyplývajúcej u ustanovenia § 2 písm. q) zákona o ochrane spotrebiteľa. Ako už účastník konania vyššie uviedol, plniť zmluvné povinnosti Dlžníka vyplývajúce zo Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 5034070878, Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 305662128, ustanovením § 497 Obchodného zákonníka a § 2 písm. d) zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch, v znení neskorších právnych predpisov, nie je rozhodnutie o obchodnej transakcii a z uvedeného dôvodu, výzvy na úhradu dlžných súm účastníka konania nemôžu byť ani len spôsobilými významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie Dlžníka. Okrem uvedeného, pri určení agresívnej obchodnej praktiky sa vychádza z ustanovenia § 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, na znenie ktorého účastník konania poukázal. V zmysle článku 20 Ústavy SR platí, že „každý má právo vlastníť majetok.“ Účastník konania si je dostatočne vedomý, že právomoc prejednávať a rozhodovať o ohrození alebo porušení subjektívnych práv a povinností je Civilným sporovým poriadkom zverená nezávislému a nestrannému súdu. To však nebráni tomu, aby účastník konania v postavení mandatára Veriteľa v zmysle Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č.

5034070878, Zmluvy o spotrebnom úvere na Čokol'vek č. 305662128 upozornil Dlužníka na porušenie zmluvných dojednaní a z uvedeného dôvodu vyzval Dlužníka na úhradu splatných pohľadávok. Ako už účastník konania vyššie uviedol, účastník konania zaslal dňa 12.10.2016 Dlužníkovi posledné výzvy na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159 – 0115, a vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159-0116, spolu so vzormi platobných rozkazov, prostredníctvom ktorých účastník konania Dlužníka informoval o presnej hodnote nákladov spojených s vymáhaním dlžných súm prostredníctvom súdu, t.j. súdneho poplatku na začatie konania o vydanie predmetného platobného rozkazu a trov právneho zastúpenia. V poslednej výzve na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159-0116 účastník konania uvádza „**Týmto Vás žiadame o úhradu celkovej dlžnej sumy vo výške 1512,73 EUR v lehote 7 dní odo dňa doručenia tejto výzvy na účet č. SK06 0900 0000 0050 3407 0878 vedený v Slovenskej sporiteľni, a.s. s variabilným symbolom 305662128. V prípade, ak neuhradíte Váš dlh v uvedenej lehote, bude proti Vám na príslušnom súde podaná ŽALOBA, na základe ktorej bude proti Vám vydaný PLATOBNÝ ROZKAZ na zaplatenie dlžnej sumy vrátane príslušenstva a v prípade právoplatného rozhodnutia (exekučného titulu), podaný návrh na ZAČATIE EXEKUČNÉHO KONANIA. Využite poslednú možnosť ušetriť ďalšie náklady spojené s vymáhaním dlžnej sumy prostredníctvom súdu resp. exekučného konania, t.j. trovy konania, trovy právneho zastúpenia a prípadné náklady spojené s výkonom prípadnej exekúcie na Váš majetok.**“ Rovnako v poslednej výzve na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159 – 0115, účastník konania uvádza „**Týmto Vás žiadame o úhradu celkovej dlžnej sumy vo výške 1034,89 EUR v lehote 7 dní odo dňa doručenia tejto výzvy na účet č. SK06 0900 0000 0050 3407 0878 vedený v Slovenskej sporiteľni, a.s. s variabilným symbolom 5034070878. V prípade, ak neuhradíte Váš dlh v uvedenej lehote, bude proti Vám na príslušnom súde podaná ŽALOBA, na základe ktorej bude proti Vám vydaný PLATOBNÝ ROZKAZ na zaplatenie dlžnej sumy vrátane príslušenstva a v prípade právoplatného rozhodnutia (exekučného titulu), podaný návrh na ZAČATIE EXEKUČNÉHO KONANIA. Využite poslednú možnosť ušetriť ďalšie náklady spojené s vymáhaním dlžnej sumy prostredníctvom súdu resp. exekučného konania, t.j. trovy konania, trovy právneho zastúpenia a prípadné náklady spojené s výkonom prípadnej exekúcie na Váš majetok.** Teda obsahom vyššie uvedených listín je výzva na úhradu dlžnej pohľadávky (bez súdneho poplatku za začatie konania o vydanie predmetného platobného rozkazu a trov právneho zastúpenia), pričom účastník konania výšku súdneho poplatku za začatie konania o vydanie predmetného platobného rozkazu a trov právneho zastúpenia demonštratívne vypočítava vo vzore platobného rozkazu. Z uvedeného je teda jasné, že účastník konania svojim konaním vyzval Dlužníka na zaplatenie dlžných súm a nie aby sa Dlužník podriadil právoplatnému a vykonateľnému rozhodnutiu súdu. Zaslanie výziev na úhradu dlžných súm Dlužníkovi, pred podaním návrhu na začatie konania o vydanie platobného rozkazu, je súčasťou majetkového práva Veriteľa v zmysle článku 20 Ústavy SR. Z uvedeného je teda aj zrejmé, že uplatnenie práva na majetok v zmysle článku 20 Ústavy SR nemôže byť neprímerané a najmä nelegálne a preto je absolútne v rozpore s ratio legis zákona o ochrane spotrebiteľa, aby zaslanie výzvy na úhradu dlžnej sumy bolo považované za agresívnu obchodnú prax. Preto konanie účastníka konania, t.j. zaslanie výzvy na úhradu dlžných súm, je absolútne v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a uvedená skutková podstata nikdy nemôže spadať pod ustanovenie § 2 písm. q) a § 9 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa. Vzhľadom k tomu, že zasielanie posledných výziev na mimosúdne vyrovnanie dlhu vo výške 1034,89 EUR, č. sp. 159-0115, a vo výške 1512,73 EUR, č. sp. 159-0116 neporušuje zákaz nekalých obchodných praktík spočívajúcich v agresívnej obchodnej praxi, uvedené konanie účastníka konania nie je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu účastník konania týmto žiada, aby orgán dozoru správne konanie vedené pod č.k. P/0360/01/2016 zastavil.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že o zistených skutočnostiach bude informovať konateľov ich spoločnosti.

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 vo vyjadrení uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa uvádzané vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Účastník konania v bode A vyjadrenia napáda absenciu náležitého a dôsledného odôvodnenia správnej úvahy, teda myšlienkového pochodu týkajúceho sa názoru zameniteľnosti výziev účastníka konania s rozhodnutiami súdu, uvádzaného orgánom dozoru v Oznámení. K podpore uvádzanej argumentácii účastník konania poukázal na judikatúru Najvyššieho súdu SR, pričom konštatoval, že z judikovanej zásady Najvyššieho súdu SR vyplýva, že ak v odôvodnení rozhodnutia správneho orgánu absentuje náležité zdôvodnenie správnej úvahy, uvedené rozhodnutie je potrebné považovať za ľubovôľu správneho orgánu. V tejto súvislosti si orgán dozoru v prvom rade dovoľuje poukázať na znenie § 47 ods. 3 Správneho poriadku, v zmysle ktorého *v odôvodnení rozhodnutia správny orgán uvedie, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov, ako použil správnu úvahu pri použití právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval, a ako sa vyrovnal s návrhmi a námietkami účastníkov konania a s ich vyjadreniami k podkladom rozhodnutia.* V súlade s cit. ustanovením, a napokon i s vyššie citovaným konštatovaním účastníka konania, a v neposlednom rade i prihliadnutím na účastníkom konania poukázanú judikatúru Najvyššieho súdu SR má orgán dozoru za to, že argumenty účastníka konania o absencii náležitého odôvodnenia myšlienkového pochodu v Oznámení, neobstoja. Riadne odôvodnenie správnej úvahy, na absenciu ktorej účastník konania v Oznámení poukazuje, je náležitou súčasťou rozhodnutia, pričom obligatornosť tejto náležitosti vychádza priamo z ustanovenia § 47 Správneho poriadku. S prihliadnutím k uvedenému má orgán dozoru za to, že sa náležité vysporiadal s použitím správnej úvahy v rozsahu zodpovedajúcom Správneho poriadku a zaužívanej praxi, v rámci odôvodnenia tohto rozhodnutia v texte uvedenom nižšie. V danom prípade tak nemožno hovoriť o ľubovôli správneho orgánu, ako to účastník konania v podanom vyjadrení namieta. V tejto súvislosti orgán dozoru ďalej uvádza, že Správny poriadok neuvádza náležitosti dokumentu (t.j. oznámenia, upovedomenia a pod.), ktorým správny orgán začína správne konanie voči účastníkovi konania. V súlade s ustálenou judikatúrou (napr. rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp.zn. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 6. marca 2008, rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp.zn. 2 Sžo/2/2012 zo dňa 19. decembra 2012 alebo rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp.zn. 8 Sžo/9/2012 zo dňa 21. februára 2013) *v rozhodnutiach trestného charakteru, ktorými sú nepochybne i rozhodnutia o iných správnych deliktoch, je nevyhnutné vymedziť presne, za aké konkrétne konanie je subjekt postihnutý. To je možné zaručiť len konkretizáciou údajov obsahujúcich popis skutku s uvedením miesta, času a spôsobu jeho spáchania, prípadne uvedením iných skutočností, ktoré sú potrebné na to, aby skutok nemohol byť zamenený s iným. Takáto miera podrobnosti je nevyhnutná pre celé sankčné konanie, a to najmä z dôvodu vylúčenia prekážky litispendencie.* Vychádzajúc z uvedeného je potom potrebné vymedziť skutok i v oznámení o začatí správneho konania, ktorým sa konanie voči účastníkovi konania začína, tak, aby nemohol byť zamenený s iným. Orgán dozoru má za to, že skutok bol v Oznámení vymedzený zodpovedajúc vyššie uvedeným požiadavkám ustálenej rozhodovacej praxe súdov, teda konkretizovaný a vymedzený tak, aby ho nebolo možné zameniť s iným

skutkom. K namietanej absencii náležitého a dôsledného odôvodnenia správnej úvahy, si ďalej orgán dozoru dovoľuje poukázať, že v Oznámení uviedol, že *posúdením charakteru a obsahu listov zasielaných spotrebiteľke p. A. označených ako PLATOBNÝ ROZKAZ, má za to, že predmetné listy vyvolávajúce zameniteľnosť s rozhodnutím súdu, sú spôsobilé u priemerného spotrebiteľa vzbudiť dôvodnú obavu, že sa v skutočnosti jedná o Platobný rozkaz vydaný súdom, pričom konanie kontrolovanej osoby je spôsobilé pod vplyvom neprimeraného nátlaku determinovať rozhodnutie spotrebiteľa o jeho obchodnej transakcii (spotrebiteľ pod vplyvom mylnej predstavy, že sa jedná o rozhodnutie súdu, pristúpi na úhradu sumy požadovanej kontrolovanou osobou).* Z uvedeného textu Oznámenia je podľa názoru orgánu dozoru jednoznačné zrejmé, v čom spočíva uvádzaná zameniteľnosť listov zasielaných spotrebiteľke označených ako PLATOBNÝ ROZKAZ, keď zrozumiteľne uvádza, že predmetné listy sú spôsobilé vyvolať u priemerného spotrebiteľa mylnú predstavu, že sa v skutočnosti jedná o súdne rozhodnutie, teda Platobný rozkaz vydaný súdom. Pri posudzovaní charakteru listov zasielaných spotrebiteľke označený ako PLATOBNÝ ROZKAZ je potrebné si predovšetkým uvedomiť, že priemerný spotrebiteľ sa v porovnaní s osobou vymáhajúcou pohľadávky vyplývajúcou zo spotrebiteľskej zmluvy nachádza v nerovnom postavení predovšetkým pokiaľ ide o úroveň informovanosti. Priemerný spotrebiteľ nedisponujúci znalosťami v oblasti záväzkových právnych vzťahov a z oblasti vymáhania pohľadávok, nevie, že súčasťou štandardného vymáhacieho procesu môže byť i využitie inštitútu platobného rozkazu a ani to, že na jeho vydanie sa využíva formulár v záujme urýchlenia celého procesu. Zasláním vopred vyplneného formulára na vydanie platobného rozkazu spotrebiteľovi (ktorého adresátom má byť súd a nie žalovaný) dochádza k zavádzaniu spotrebiteľa a vytváraniu mylného dojmu, že súdny proces vymáhania sa už začal (a to i napriek tomu, že účastník konania v liste označenom ako OZNÁMENIE O ZAČATÍ SÚDNEHO KONANIA posledná výzva na mimosúdne vyrovnanie uviedol, že *budú vykonané všetky potrebné predžalobné úkony smerujúce k začatiu súdneho konania voči Vám ako dlžníkovi, či využite poslednú možnosť ušetriť ďalšie náklady spojené s vymáhaním dlžnej sumy prostredníctvom súdu resp. exekučného konania, t.j. trovy konania, trovy právneho zastúpenia a prípadné náklady spojené s výkonom prípadnej exekúcie na Váš majetok*, nakoľko spotrebiteľ nemôže s istotou vedieť, že proces súdneho vymáhania sa ešte nezačal, pričom k uvedenej zmätočnosti prispieva predovšetkým skutočnosť, že na zadnej strane predmetného listu sa nachádzal list označený ako PLATOBNÝ ROZKAZ, tak ako je popísané vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia (s označením súdu, účastníkov konania, vymáhanej sumy, súdneho poplatku a trov právneho zastúpenia)), a v prípade, že spotrebiteľ dlh ihneď neuhradí je bezprostredne nasledujúcim krokom exekúcia. Nadväzujúc na vyjadrenie účastníka konania, ktorým namieta porušenie svojich procesných práv, orgán dozoru uvádza, že tak ako uviedol vyššie, má za to, že Oznámenie spĺňalo všetky zákonné predpoklady. Z Oznámenia o začatí správneho konania, okrem vyššie uvádzaných skutočností, je takisto zrejmé, z akých podkladov orgán dozoru vychádzal, aký bol zistený skutkový stav a ako bol tento zistený skutkový stav právne kvalifikovaný. Účastník konania bol v zmysle § 33 ods. 2 Správne poriadku o svojich procesných právach náležite poučený. V prípade ak má účastník konania potrebu vyjadriť sa k výsledku správneho uvažovania (ktorého náležité zdôvodnenie je obligatórnou náležitosťou rozhodnutia a nie oznámenia o začatí správneho konania, hoci má orgán dozoru za to, že z Oznámenia je správna úvaha orgánu dozoru zrejماً), a ktoré je obsiahnuté v odôvodnení tohto rozhodnutia, je na jeho uvážení, či zvolí využitie dostupných opravných prostriedkov.

K námietkam uvádzaným v bode B vyjadrenia orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že spotrebiteľka má voči Veriteľovi záväzky, nie je dôvodom, ktorý by účastníka konania zbavoval povinnosti dodržiavať ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a oprávňoval účastníka konania postupovať pri vymáhaní predmetnej pohľadávky tak, že z jeho strany bude



dochádzať k používaniu nekalých obchodných praktík vo forme agresívnej obchodnej praktiky.

Účastníkom konania podaný výklad k obchodnej transakcii, ktorá podľa jeho názoru predstavuje rozhodnutie o založení záväzkového vzťahu, považuje orgán dozoru za príliš reštriktívny nezodpovedajúci právnej úprave na ochranu spotrebiteľa. V zmysle § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Predmetný zákaz zahŕňa činnosť predávajúceho (resp. i osoby v zmysle § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa), vo všetkých fázach realizácie vzťahu so spotrebiteľom. Počas reklamy, ponuky i predaja produktu, ale aj po skončení predaja produktu predávajúci nesmie použiť nekalé obchodné praktiky. Uvedenému výkladu zodpovedá i úmysel zákonodarcu zakotvený v recitále 13 Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „Smernica“), kde sa uvádza odkaz aj na nekalé obchodné praktiky, ktoré vznikajú mimo akýchkoľvek zmluvných vzťahov medzi obchodníkom a spotrebiteľom alebo ktoré nasledujú po uzavretí zmluvy a počas jej plnenia. Činnosti vymáhania dlhov je potrebné považovať za obchodné praktiky po skončení predaji produktu, teda ktoré nasledujú po uzavretí zmluvy a počas jej plnenia. K argumentu účastníka konania, že jeho konaním nikdy nemohlo dôjsť k ovplyvneniu slobody výberu alebo správania sa spotrebiteľky, nakoľko povinnosť plnenia zmluvných povinností dlžníka voči Veriteľovi nie je dobrovoľným rozhodnutím spotrebiteľky o jej obchodnej transakcii, orgán dozoru nemôže akceptovať. Uvedená interpretácia by viedla k neprijateľným záverom mariacim účel právnej úpravy zakotvenej v zákone o ochrane spotrebiteľa. Samotný zákon o ochrane spotrebiteľa poskytuje spotrebiteľom ochranu pred použitím nekalých obchodných praktík i v prípadoch vymáhania pohľadávok vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv, keď v ustanovení § 7 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa uvádza, že používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy. Argumentovanie vymáhaním splatných pohľadávok, nemôže byť skutočnosťou, resp. okolnosťou vylučujúcou naplnenie skutkovej podstaty nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky, ktorej sa účastník konania svojím konaním opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia dopustil. Účastníkom konania reštriktívny prístup k chápaniu pojmu rozhodnutia o obchodnej transakcii by v konečnom dôsledku viedol k absurdnému záveru umožňujúcemu účastníkovi konania používať vo vzťahu k spotrebiteľom nekalé obchodné praktiky, a to vždy v prípade vymáhania pohľadávok svojich klientov bez ohľadu na spôsob a formu použitia prostriedkov smerujúcich k ich uspokojeniu. V súvislosti s uvedeným orgán dozoru poukazuje aj na ostatnú rozhodovaciu činnosť na európskej úrovni, konkrétne rozsudok Súdneho dvora (desiata komora) z 20.07.2017 vo veci C-357/16. Z uvedeného rozsudku (bod 21) vyplýva, že *pojmy „priamo spojené s predajom produktu“ sa vzťahujú na akékoľvek opatrenie prijaté nielen v súvislosti s uzavretím zmluvy, ale aj s jej plnením, a najmä na opatrenia prijaté s cieľom získať úhradu za produkt. Z bodu 25 predmetného rozsudku ďalej vyplýva, že hoci spoločnosť zaoberajúca sa vymáhaním pohľadávok neposkytuje spotrebiteľovi službu spotrebiteľského úveru ako takú, platí, že činnosť, ktorú vykonáva, konkrétne vymáhanie dlhov, ktoré jej boli postúpené, patrí pod pojem „obchodná praktika“, prípadne nekalá, v zmysle smernice o nekalých obchodných praktikách, keďže opatrenia, ktorá táto spoločnosť prijíma, by mohli ovplyvniť konanie spotrebiteľa v súvislosti so zaplatením produktu. Súdny dvor v bodoch 27 a 28 následne uviedol, že podmienky vymáhania pohľadávky od spotrebiteľa môžu byť dôležité, keďže môžu rozhodujúcim spôsobom ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa uzavrieť zmluvu o úvere. Na druhej strane vylúčenie uplatnenia smernice o nekalých obchodných praktikách,*

*pokiaľ ide o transakcie vrátenia úveru v prípade postúpenia pohľadávok, by mohlo spochybniť potrebný účinok ochrany priznanej spotrebiteľom v tejto smernici, keďže obchodníkov by mohla lákať možnosť oddelenia fázy vymáhania, aby už nepodliehali ochranným ustanoveniam uvedenej smernice. Zo záveru predmetného rozsudku vyplýva, že smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu sa má vykladať v tom zmysle, že právny vzťah medzi spoločnosťou zaoberajúcou sa vymáhaním pohľadávok a dlžníkom v omeškaní s plnením zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ktorého dlh bol postúpený tejto spoločnosti, patrí do vecnej pôsobnosti tejto smernice. Pojem „produkt“ v zmysle článku 2 písm. c) tejto smernice sa vzťahuje na praktiky, ktoré táto spoločnosť uplatňuje s cieľom vymôcť svoju pohľadávku. V tomto zmysle nemá nijaký vplyv okolnosť, že existencia dlhu bola potvrdená súdnym rozhodnutím a že toto rozhodnutie bolo postúpené súdnemu vykonávateľovi na účely jeho vykonania. Orgán dozoru má za to, že vzhľadom na obdobnú situáciu, ako v prejednávanej veci, je možno predmetný rozsudok aplikovať aj v tomto prípade.*

Na margo námietok účastníka konania podaných v bode C vyjadrenia orgán dozoru ako už i vyššie uviedol konštatuje, že priemerný spotrebiteľ sa v porovnaní s osobou vymáhajúcou pohľadávky vyplývajúcou zo spotrebiteľskej zmluvy, ktorá je v danej oblasti profesionálom nachádza v nerovnom postavení predovšetkým pokiaľ ide o úroveň informovanosti. *Podľa rozhodnutí Európskeho súdneho dvora (C-201/96, C-220/98) bol ustálený pojem „priemerný spotrebiteľ“ ako spotrebiteľ daného tovaru, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný* (rozsudok Okresného súdu v Prešove z 20. decembra 2011, sp. zn. 17C/113/2010), obdobne i v zmysle recitálu 18 Smernice vzala Smernica za kritérium priemerného spotrebiteľa, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. *Avšak vnútroštátne súdy a orgány budú musieť sami na základe vlastnej úvahy určiť, so zreteľom na judikatúru Súdného dvora, typickú reakciu priemerného spotrebiteľa v danom prípade.* S prihliadnutím k uvedenému orgán dozoru považuje znalosti týkajúce sa súdneho procesu vymáhania pohľadávok, za znalosti vyžadujúce určitú odbornosť, skúsenosti, či vzdelanie prevyšujúce očakávania od v rozumnej miere dobre informovaného, vnímavého a obozretného spotrebiteľa. Ako už orgán dozoru poukázal, nekalé obchodné praktiky, sú zakázané pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, teda posudzovanie postavenia osoby podľa § 9a zákona ochrane spotrebiteľa má svoje opodstatnenie aj pri vykonávaní činností vymáhania dlhov. Zákaz používania nekalých obchodných praktík sa vzťahuje na všetky fázy realizácie vzťahu so spotrebiteľom, vrátane vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských zmlúv, čomu nasvedčuje i právna ochrana spotrebiteľa garantovaná ustanovením § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na margo námietok účastníka konania uvádzaných v bode D vyjadrenia orgán dozoru opätovne poukazuje, že zákon o ochrane spotrebiteľa chráni spotrebiteľov pre použitím nekalých obchodných praktík, i agresívnych obchodných praktík zo strany osôb vymáhajúcich pohľadávky vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy. Je teda zrejmé, že úmyslom zákonodarcu bolo poskytovať spotrebiteľom ochranu i pred protiprávnym konaním osôb, vykonávajúcich činnosti vymáhania pohľadávok. Ochrana spotrebiteľa pred použitím agresívnych obchodných praktík sa tak vzťahuje nielen na štádium uzatvárania zmluvného záväzku spotrebiteľa, teda zjednodušene povedané, či spotrebiteľskú zmluvu uzavrie, alebo nie, ale ako vyplýva z právnej úpravy aj na štádium vymáhania splatného záväzku spotrebiteľa, či už samotným veriteľom, alebo inou osobou. V tejto súvislosti si orgán dozoru dovoľuje ďalej poukázať na ustanovenie § 2 písm. z) v zmysle ktorého sa *rozhodnutím o obchodnej transakcii rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa*

*spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.* V zmysle článku 2 písm. k) Smernice sa rozhodnutím o obchodnej transakcii rozumie *akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.* Vychádzajúc z uvedeného tak nemožno rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii vykladať len v tom zmysle, že ide o rozhodnutie spočívajúce v založení záväzkového vzťahu, ale aj v zmysle jeho rozhodnutia o tom, či za produkt zaplatí. V tejto súvislosti je opätovne potrebné poukázať aj na vyššie citovaný rozsudok Súdneho dvora vo veci C-357/16. K námietkam účastníka konania, ktorými poukázal na čl. 20 Ústavy SR, s poukazom, že uplatnenie práva na majetok v zmysle predmetného článku nemôže byť neprimerané a najmä nelegálne, orgán dozoru uvádza, že v žiadnom prípade nespochybňuje ústavou garantované právo každého vlastníť majetok. Orgán dozoru nespochybňuje existenciu zmluvného záväzku spotrebiteľky voči Veriteľovi (o tejto skutočnosti je príslušný rozhodovať súd), ani právo Veriteľa, resp. účastníka konania vykonávať úkony smerujúce k vymáhaniu splatných pohľadávok, avšak za predpokladu, že tieto sú vykonávané spôsobom, ktorý je v súlade s platnou právnou úpravou. V zmysle článku 1 ods. 3 Ústavy SR *každý môže konať, čo nie je zákonom zakázané, a nikoho nemožno nútiť, aby konal niečo, čo zákon neukladá.* Ako je zrejmé, zákon o ochrane spotrebiteľa zakotvuje explicitný zákaz používania nekalých obchodných praktík (vrátane agresívnych obchodných praktík) voči spotrebiteľom, pričom povinnosť dodržiavať tento zákaz sa vzťahuje v zmysle § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa aj na osobu, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene vymáha pohľadávky vyplývajúce zo spotrebiteľskej zmluvy. Zasielanie listov – označených ako PLATOBNÉ ROZKAZY (popísané vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia) orgán dozoru, ako už uviedol vyššie, nepovažuje za konanie v súlade s právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa. Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že tvrdenie, že využitie vzoru platobného rozkazu malo slúžiť na demonštratívny výpočet výšky súdneho poplatku na začatie konania o vydanie platobného rozkazu a trov právneho zastúpenia, nakoľko listy (na prednej strane) označené ako OZNÁMENIE O ZAČATÍ SÚDNEHO KONANIA posledná výzva na mimosúdne vyrovnanie účastníkov konania, ktorými vyzval spotrebiteľku na úhradu dlžnej sumy, neobsahovali ich výpočet, považuje za účelové. Ak mal účastník konania záujem informovať spotrebiteľku o výške súdneho poplatku a o trovách právneho zastúpenia mohol, tak urobiť už v samotnej výzve (teda v liste OZNÁMENIE O ZAČATÍ SÚDNEHO KONANIA posledná výzva na mimosúdne vyrovnanie). Ako už orgán dozoru uviedol, nespochybňuje právo účastníka konania, ani Veriteľa na vykonávanie úkonov smerujúcich k vymáhaniu pohľadávok voči spotrebiteľovi (t.j. zasielanie predžalobných výziev, resp. výziev na úhradu splatných pohľadávok a pod.) je však nevyhnutné, aby takéto konanie bolo vykonávané spôsobom neodporujúcim platnej právnej úprave.

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.

Podľa § 2 písm. q) zákona o ochrane spotrebiteľa sa agresívnou obchodnou praktikou rozumie konanie, ktoré obťažovaním, nátlakom vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraným vplyvom podstatne zhoršuje alebo je spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo

správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle článku 2 písm. d) Smernice predstavujú „obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom“ (ďalej tiež „obchodné praktiky“) akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľom.

V zmysle článku 2 písm. c) Smernice sa produktom rozumie akýkoľvek tovar alebo služba vrátane nehnuteľností, práva a záväzku.

V zmysle čl. 8 Smernice sa obchodná praktika sa považuje za agresívnu, ak v skutkovej súvislosti, berúc do úvahy všetky jej črty a okolnosti, obťažovaním, nátlakom vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraným vplyvom podstatne zhoršuje alebo je spôsobilá významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

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 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 § 7 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa používanie nekalých obchodných praktík zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy.

Podľa § 9 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení, či sa v agresívnej obchodnej praktike používa obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv, berú sa do úvahy

- a) jej načasovanie, miesto, povaha alebo dĺžka trvania,
- b) použitie hrozby alebo hanlivého jazyka alebo správania,
- c) zneužívanie predávajúcim osobného nešťastia alebo okolnosti, ktoré sú predávajúcemu známe a ktoré sú také vážne, že môžu zhoršiť úsudok spotrebiteľa, na ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa so zreteľom na produkt,
- d) sťažujúce alebo neprimerané mimozmluvné prekážky, ktoré dáva predávajúci, ak si spotrebiteľ želá vykonať práva podľa zmluvy vrátane práva vypovedať zmluvu alebo zmeniť produkt alebo predávajúceho,
- e) hrozba podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne.

Podľa § 9a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinnosti podľa § 4 ods. 2 a 8, § 4a až 5a a § 7 až 9 sa vzťahujú aj na osobu, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene vymáha pohľadávku vyplývajúcu zo spotrebiteľskej zmluvy.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia, osoby podľa § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa 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 €.

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 25.11.2016, z dokladov predložených pri výkone kontroly dňa 25.11.2016 a z vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä 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 osoba podľa § 9a cit. zákona je povinný pri svojej podnikateľskej činnosti vo vzťahu k spotrebiteľom postupovať tak, aby dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok, ktoré rešpektujú zákaz používania nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky. Použitím nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky dochádza k neprimeranému zneužívaniu silnejšieho postavenia osoby vymáhajúcej pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy v mene veriteľa. Použitím nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľky priznané jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru neprimeraného nátlaku vyvíjaného na spotrebiteľa pod hrozbou, že účastník konania podnikne kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne (účastník konania zasielal spotrebiteľke listy označené ako PLATOBNÝ ROZKAZ, vyvolávajúce zameniteľnosť s rozhodnutím súdu, ktoré navodzovali dojem, že sa jedná o skutočné rozhodnutie súdu), vyhodnotil orgán dozoru konanie účastníka konania ako závažné porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol na to, že porušenie zákazu nekalých obchodných praktík vo forme agresívnej obchodnej praktiky má negatívny dopad vo vzťahu k spotrebiteľovi a je spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii (pristúpi na účastníkom konania požadovanú úhradu sumy), ktoré by inak neurobil. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, vo forme agresívnej obchodnej praktiky, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako privodzujúce možnosť závažnej ujmy spotrebiteľovi. Priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami z oblasti záväzkových právnych vzťahov a z oblasti vymáhania pohľadávok, ktorý sa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu nachádza v znevýhodnenom postavení, aj pokiaľ ide o úroveň informovanosti, nevie posúdiť prípadný rozpor predmetných listov (označených ako PLATOBNÝ ROZKAZ bližšie špecifikovaných vo výroku tohto rozhodnutia) s právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, pričom tieto v ňom vzbudzujú dôvodnú obavu, že sa v skutočnosti jedná o Platobný rozkaz vydaný súdom, pričom konanie účastníka konania je spôsobilé vzbudiť u priemerného spotrebiteľa mylnú predstavu, že bezprostredným krokom nasledujúcim po nezaplatení dlhu je proces exekúcie. Uvedeným konaním dochádza k protiprávnemu ovplyvňovaniu ekonomického správania spotrebiteľa, a tým i k priamemu ohrozeniu, resp. poškodeniu jeho finančných záujmov. Vzhľadom k uvedenému orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení

§ 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako osoba podľa § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti podľa § 4 ods. 2 a 8, § 4a až 5a a § 7 až 9, ktoré sa vzťahujú aj na osobu, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene vymáha pohľadávky vyplývajúce zo spotrebiteľskej zmluvy. Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri stanovovaní výšky sankcie správny orgán vychádzal zo základných rovín pre ukládanie sankcie – individuálnej a generálnej. 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 jednáť 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 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: V/0369/01/2016

dátum: 20.11.2017

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 (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **Alza.sk s. r. o.**, Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 36 562 939,

kontrola vykonaná dňa 14.04.2016 a 19.04.2016 v prevádzke Alza.sk – odberné miesto Bratislava, Prievozská 18, Bratislava a dňa 08.12.2016 v prevádzke Alza.sk, Bottova 7, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti dodávateľom**

- **ponúkať len bezpečný výrobok** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako dodávateľ ponúkal na predaj výrobok *uhlová brúska SHARKS SH 950, EAN: 8594158530097 á 19,84 €/ks, č. vzorky: 092/OMTKV/090/014/01/2016*, ktorý nespĺňa požiadavky bezpečného výrobku podľa § 2 písm. g) 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“), nakoľko z Protokolu o skúške č.: T211-0569/16 A1 zo dňa 26.10.2016 vydaného skúšobným laboratóriom SIQ Ljubljana, Tržaška cesta 2, SI-1000 Ljubljana, Slovenia vyplynulo, že hodnotená vzorka: *uhlová brúska SHARKS SH 950, EAN: 8594158530097 á 19,84 €/ks, č. vzorky: 092/OMTKV/090/014/01/2016* nevyhovuje požiadavkám normy STN EN 60745-1 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky v spojení s normou STN EN 60745-2-3 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. časť 2-3: Osobitné požiadavky na brúsky, leštičky a kotúčové šmirgľovačky. Skúmaná vzorka nevyhovela požiadavkám uvedeným v Článku 17 Dlhodobá prevádzková spôsobilosť normy STN EN 60745-1 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky v spojení s normou STN EN 60745-2-3 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. časť 2-3: Osobitné požiadavky na brúsky, leštičky a kotúčové šmirgľovačky (*Náradie sa musí skonštruovať tak, aby pri dlhodobom normálnom používaní nenastali elektrické ani mechanické poruchy, pre ktoré by náradie nevyhovelo požiadavkám tejto normy. Izolácia nesmie byť poškodená a kontakty a spoje sa nesmú uvoľniť vplyvom ohrievania, vibrácií a podobne. Navyše za zvyčajných podmienok nesmú zaučinkovať zariadenia na ochranu pred preťažením. Splnenie požiadavky sa kontroluje skúškou podľa 17.2 a v prípade náradia vybaveného odstredivými alebo inými rozbehovými spínačmi aj skúškou podľa 17.3. Bezprostredne po vykonaní skúšok musí náradie vyhovieť skúške elektrickej pevnosti podľa kapitoly 15, pričom sú skúšobné napätia znížené na 75 % špecifikovaných*

*hodnôt. Spoje sa nesmú uvoľniť a nesmie sa vyskytnúť žiadne poškodenie znižujúce bezpečnosť pri normálnom používaní. Nakoľko hodnotená vzorka spadá do kategórie „náradie triedy ochrany a konštrukcie II“, skúšobné napätie v zmysle čl. 15.2 príslušnej normy STN EN (tabuľka 2) predstavuje v danom prípade 3 750 V, 75 % z uvedenej špecifikovanej hodnoty je 2812,5 V.), pričom skúšaním bolo zistené, že testovací prístroj nevydržal elektrické napätie pri 2812,5 V, tzn. výrobok má zoslabenú izoláciu. Skúmaná vzorka taktiež nevyhovela Článku 20.101.5 Mechanická pevnosť normy STN EN 60745-1 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky v spojení s normou STN EN 60745-2-3 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. časť 2-3: Osobitné požiadavky na brúsky, leštičky a kotúčové šmirgľovačky (Ochranný kryt a príchytky alebo technické prostriedky montáže ochranného krytu musia zostať na mieste. Deformácia, vlasové trhliny alebo škrabance a ryhy na ochrannom kryte a technických prostriedkoch montáže sú prípustné. Následkom rozpadnutia kotúča sa ochranný kryt nesmie potočiť v smere otáčania kotúča o viac ako 90°.), nakoľko pri skúšaní sa ochranný kryt otočil v smere otáčania kotúča o viac ako 90°. Ochranný kryt odpadol od prístroja. Z úradnej činnosti orgánu dozoru je známe, že výrobky zverejnené na internetovej stránke [www.alza.sk](http://www.alza.sk) ponúka účastník konania na predaj tak fyzickým osobám (spotrebiteľom) ako i právnickým osobám. Z tohto dôvodu účastník konania vystupuje v pozícii dodávateľa v zmysle § 2 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom v čase výkonu kontroly dňa 14.04.2016 bol predmetný nebezpečný výrobok *uhlová brúska SHARKS SH 950*, EAN: 8594158530097 á 19,84 €/ks dostupný v ponuke na internetovej stránke [www.alza.sk](http://www.alza.sk). Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu § 6 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa,*

#### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **2000,- €**  
(slovom: dvetisíc 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-03690116.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 14.04.2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj inšpekcie kontrolu v prevádzke Alza.sk – odberné miesto Bratislava, Prievozská 18, Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a na kontrolu bezpečnosti výrobku: *uhlová brúska SHARKS SH 950*. Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.04.2016.

Pri výkone kontroly dňa 14.04.2016 bolo zistené, že výrobok *uhlová brúska SHARKS SH 950* sa fyzicky na skladových zásobách a v ponuke pre spotrebiteľa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal, ale v čase výkonu kontroly bol dostupný na internetovej stránke [www.alza.sk](http://www.alza.sk), ktorej prevádzkovateľom je aj účastník konania - spoločnosť Alza.sk s. r. o., Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 36 562 939. Vzhľadom k tomu bolo pri výkone kontroly dňa 14.04.2016 s účastníkom konania dohodnuté dodanie 2 kusov



predmetného výrobku – *uhlová brúska SHARKS SH 950* na prevádzkovú jednotku Alza.sk – odberné miesto Bratislava, Prievozská 18, Bratislava.

Na základe uvedeného a po oznámení disponibility predmetného výrobku vykonali inšpektori SOI dňa 19.04.2016 kontrolu v prevádzke Alza.sk – odberné miesto Bratislava, Prievozská 18, Bratislava, pri ktorej bola pre účely posúdenia bezpečnosti, kvality a zhody odobratá vzorka výrobku – *uhlová brúska SHARKS SH 950*, EAN: 8594158530097 á 19,84 €/ks v množstve 2 kusy, č. vzorky: 092/OMTKV/090/014/01/2016.

Z Protokolu o skúške č.: T211-0569/16 A1 zo dňa 26.10.2016 vydaného skúšobným laboratóriom SIQ Ljubljana, Tržaška cesta 2, SI-1000 Ljubljana, Slovenia vyplynulo, že hodnotená vzorka: *uhlová brúska SHARKS SH 950*, EAN: 8594158530097 á 19,84 €/ks, č. vzorky: 092/OMTKV/090/014/01/2016 nevyhovuje požiadavkám normy STN EN 60745-1 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky v spojení s normou STN EN 60745-2-3 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. časť 2-3: Osobitné požiadavky na brúsky, leštičky a kotúčové šmirgľovačky.

Skúmaná vzorka nevyhovela požiadavkám uvedeným v Článku 17 Dlhodobá prevádzková spôsobilosť normy STN EN 60745-1 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky v spojení s normou STN EN 60745-2-3 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. časť 2-3: Osobitné požiadavky na brúsky, leštičky a kotúčové šmirgľovačky (*Náradie sa musí skonštruovať tak, aby pri dlhodobom normálnom používaní nenastali elektrické ani mechanické poruchy, pre ktoré by náradie nevyhovelo požiadavkám tejto normy. Izolácia nesmie byť poškodená a kontakty a spoje sa nesmú uvoľniť vplyvom ohrievania, vibrácií a podobne. Navyše za zvyčajných podmienok nesmú zaučinkovať zariadenia na ochranu pred preťažením. Splnenie požiadavky sa kontroluje skúškou podľa 17.2 a v prípade náradia vybaveného odstredivými alebo inými rozbehovými spínačmi aj skúškou podľa 17.3. Bezprostredne po vykonaní skúšok musí náradie vyhovieť skúške elektrickej pevnosti podľa kapitoly 15, pričom sú skúšobné napätia znížené na 75 % špecifikovaných hodnôt. Spoje sa nesmú uvoľniť a nesmie sa vyskytnúť žiadne poškodenie znižujúce bezpečnosť pri normálnom používaní. Nakoľko hodnotená vzorka spadá do kategórie „náradie triedy ochrany a konštrukcie II“, skúšobné napätie v zmysle čl. 15.2 príslušnej normy STN EN (tabuľka 2) predstavuje v danom prípade 3 750 V, 75 % z uvedenej špecifikovanej hodnoty je 2812,5 V.), pričom skúšaním bolo zistené, že testovací prístroj nevydržal elektrické napätie pri 2812,5 V, tzn. výrobok má zoslabenú izoláciu.*

Skúmaná vzorka taktiež nevyhovela Článku 20.101.5 Mechanická pevnosť normy STN EN 60745-1 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky v spojení s normou STN EN 60745-2-3 Elektrické ručné náradie. Bezpečnosť. časť 2-3: Osobitné požiadavky na brúsky, leštičky a kotúčové šmirgľovačky (*Ochranný kryt a príchytky alebo technické prostriedky montáže ochranného krytu musia zostať na mieste. Deformácia, vlasové trhliny alebo škrabance a ryhy na ochrannom kryte a technických prostriedkoch montáže sú prípustné. Následkom rozpadnutia kotúča sa ochranný kryt nesmie potočiť v smere otáčania kotúča o viac ako 90°.*), nakoľko pri skúšaní sa ochranný kryt otočil v smere otáčania kotúča o viac ako 90°. Ochranný kryt odpadol od prístroja.

Z uvedeného vyplýva, že predmetný výrobok *uhlová brúska SHARKS SH 950*, EAN: 8594158530097 á 19,84 €/ks, č. vzorky: 092/OMTKV/090/014/01/2016 nespĺňa požiadavky bezpečného výrobku podľa § 2 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda je nebezpečným výrobkom.

Dňa 08.12.2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Alza.sk, Bottova 7, Bratislava, pri ktorej bol účastník konania oboznámený s výsledkom skúšky na základe odberu vzorky a bol mu odovzdaný Protokol o skúške č.: T211-0569/16 A1 zo dňa 26.10.2016 vydaný skúšobným laboratóriom SIQ Ljubljana, Tržaška cesta 2, SI-1000 Ljubljana, Slovenia. Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 08.12.2016.

Z úradnej činnosti orgánu dozoru je známe, že výrobky zverejnené na internetovej stránke [www.alza.sk](http://www.alza.sk) ponúka účastník konania na predaj tak fyzickým osobám (spotrebiteľom) ako i právnickým osobám. Z tohto dôvodu účastník konania vystupuje v pozícii dodávateľa (v zmysle § 2 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je dodávateľom podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku), pričom v čase výkonu kontroly dňa 14.04.2016 bol predmetný nebezpečný výrobok *uhlová brúska SHARKS SH 950, EAN: 8594158530097 á 19,84 €/ks* dostupný v ponuke na internetovej stránke [www.alza.sk](http://www.alza.sk).

Ponukou výrobku, ktorý s poukazom na vyššie uvedené nie je bezpečný, došlo k porušeniu § 6 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako dodávateľ zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 04.10.2017 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 06.10.2017.

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 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 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 14.04.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. I. uviedol len, že berie na vedomie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 19.04.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. I. uviedol len, že pri odbore vzoriek bol prítomný. Berie na vedomie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 08.12.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedol len, že porozumel protokol o skúške prevzal.

V e-maile zo dňa 18.04.2016, odoslanom z e-mailovej adresy L., pani L. (administratívna podpora reklamačného oddelenia) uviedla, že informuje, že vzorky uhlová brúska SKIL 9425 ME, uhlová brúska SHARKS SH 950, uhlová brúska ASIST AE3U50DN-1, ktoré boli vyžiadané na kontrolu, sú pripravené k osobnému odboru. Pani Z. poprosila navštíviť office reklamácie, kontaktná osoba p. I..

V e-maile zo dňa 16.12.2016, odoslanom z e-mailovej adresy L., pani L. uviedla, že v prílohe elektronicke zasla vyjadrenie spoločnosti Alza.sk k inšpekčnému záznamu – došetrenie nebezpečného výrobku I-SOI pre BA kraj. Vzorka č. 092/OMTKV/090/014/01/2014 – uhlová brúska Sharks, model: SH 950. Vyjadrenie zasla aj poštou na adresu inšpektorátu SOI pre Bratislavský kraj dnes.

V prílohe predmetného e-mailu bol orgánu dozoru zaslaný list „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“ zo dňa 16.12.2016, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 08.12.2016 vykonali inšpektori SOI kontrolu internetového obchodu [www.alza.sk](http://www.alza.sk) na prevádzke Bottova 7, Bratislava. Účastník konania v riadnej lehote týmto podáva vyjadrenie k predmetu kontroly a plní záväzné pokyny SOI. Kontrola sa týkala výrobku – uhlová brúska Sharks SH 950, ktorý predáva účastník konania prostredníctvom svojho e-shopu [www.alza.sk](http://www.alza.sk). Účastník konania týmto predkladá SOI nadobúdaciú faktúru od dodávateľa k výrobku v prílohe tohto vyjadrenia. K jednotlivým záväzným pokynom SOI oznamuje účastník konania nasledujúce:

1. Zákaz dodávky, predaja, použitia a distribúcie – uskutočnené.
2. Zabezpečiť stiahnutie výrobku z trhu svojich odberateľov – bude uskutočnené v stanovenej lehote.
3. Zabezpečiť informovanie odberateľov – spotrebiteľov Alza.sk o predaji nebezpečného výrobku, možnosti jeho vrátenia na všetkých odberných a predajných miestach na území SR – bude zaslaný informovaný e-mail všetkým dotknutým zákazníkom, ktorí zakúpili výrobok u Alza.sk (v prílohe tohto vyjadrenia).
4. Zabezpečiť informovanie spotrebiteľov prostredníctvom verejnoprávnych elektronických médií o predaji nebezpečného výrobku a o možnosti jeho vrátenia – vzhľadom na fakt, že účastník konania vie identifikovať všetkých kupujúcich, ktorí daný produkt zakúpili, uložená informačná povinnosť voči kupujúcim prebehla elektronicky. Všetci kupujúci boli informovaní prostredníctvom e-mailu, čím účastník konania považuje povinnosť o informovaní prostredníctvom elektronických médií za splnenú.

V tejto chvíli účastník konania vykonáva maximum pre to, aby nedochádzalo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa či iných právnych predpisov a zároveň si dovoľuje upozorniť, že ihneď po vykonaní kontroly začali prebiehať procesy k odstráneniu prípadných porušení. V prípade potreby súčinnosti vo vyššie uvedenej veci zostáva účastník konania k dispozícii.

K vyjadreniu účastníka konania, zaslanému orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zo dňa 16.12.2016, orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že účastník konania prijal príslušné opatrenia smerujúce k zabezpečeniu stiahnutia výrobku z trhu, ako i skutočnosť, že rešpektuje zákaz dodávky, predaja, použitia a distribúcie predmetného nebezpečného výrobku a rovnako, že zabezpečil informovanie odberateľov o predaji nebezpečného výrobku a možnosti jeho vrátenia, nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Prijatie príslušných opatrení je teda povinnosťou účastníka konania vyplývajúcou mu priamo zo zákona, a teda taktiež nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti 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 § 6 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na trh možno uviesť, ponúkať alebo predávať len bezpečné výrobky; to neplatí pre použité výrobky dodané ako starožitnosti alebo pre výrobky, ktoré sa majú pred použitím opraviť alebo obnoviť, ak o tom dodávateľ preukázateľne informoval osobu, ktorej výrobok dodáva.

V zmysle § 6 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa povinnosti uložené v odsekoch 1, 2, 3 a 5 má rovnako výrobca, predávajúci, dovozca a dodávateľ.

V zmysle § 2 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa bezpečným výrobkom je výrobok, ktorý za bežných alebo rozumne predvídateľných podmienok používania, inštalácie alebo údržby nepredstavuje po dobu určenú výrobcom alebo po dobu obvyklej použiteľnosti nebezpečenstvo pre spotrebiteľa alebo jeho používanie predstavuje pre spotrebiteľa vzhľadom na bezpečnosť a ochranu zdravia len minimálne nebezpečenstvo alebo svojimi vlastnosťami zodpovedá požiadavkám podľa osobitného predpisu.

V zmysle § 2 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa nebezpečným výrobkom je výrobok, ktorý nespĺňa požiadavky uvedené v písmene g); za nebezpečný výrobok nemožno považovať výrobok iba preto, že bol do obehu uvedený bezpečnejší výrobok.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávateľia, 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 ako aj zistenia vyplývajúce z Protokolu o skúške č.: T211-0569/16 A1 zo dňa 26.10.2016 vydaného skúšobným laboratóriom SIQ Ljubljana, Tržaška cesta 2, SI-1000 Ljubljana, Slovenia, z ktorých sa odvodila nebezpečnosť výrobku. 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 neboli splnené zákonom stanovené podmienky ponuky výrobku na trhu a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

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. Nedodržaním povinnosti účastníka konania ponúkať len bezpečný výrobok dochádza k ohrozeniu zdravia, a v danom prípade i života spotrebiteľa, keďže výrobok *uhlová brúska SHARKS SH 950, EAN: 8594158530097 á 19,84 €/ks, č. vzorky: 092/OMTKV/090/014/01/2016* preukázateľne nespĺňal požiadavky na bezpečnosť a predstavoval pre spotrebiteľa závažné riziko. Z výsledkov vykonaných skúšok vyplynulo, že testovací prístroj nevydržal elektrické napätie pri 2812,5 V, tzn. výrobok má zoslabenú izoláciu, v dôsledku čoho hrozí zásah elektrickým prúdom. Zároveň je potrebné obzvlášť upozorniť na skutočnosť, že pri skúšaní predmetného výrobku ochranný kryt dokonca odpadol od prístroja, a teda predmetný výrobok nepochybne ohrozuje nie len zdravie, ale aj život človeka. Orgán dozoru teda prihliadol na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. 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 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/0411/01/2016

dátum: 27.11.2017

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: **TESCO STORES SR, a.s.**, Kamenné nám. 1/A, 815 61 Bratislava,  
IČO: 31 321 828,

kontrola vykonaná dňa 07.12.2016 v prevádzke TESCO, Eisnerova 64/7095, HM Devínska Nová Ves, Bratislava,

**pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík  
formou klamlivého konania**

- pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že výrobok *sypaný čaj Twinings English Breakfast Tea (100 g balenie v plechovke)*, zakúpený spotrebiteľom dňa 31.08.2016 v množstve 3 ks (doklad o kúpe – č. bloku: 184, DKP: 50020203011403221) bol na cenovke umiestnenej pred predmetným výrobkom označený predajnou cenou 1,99 € (doklad – fotodokumentácia predložená priamo spotrebiteľom), pričom skutočná cena výrobku vedená v elektronickej registračnej pokladni (ERP) a dňa 31.08.2016 aj spotrebiteľovi účtovaná (doklad o kúpe – č. bloku: 184, DKP: 50020203011403221), bola 4,69 €, ako vyplynulo z vyjadrenia účastníka konania (list „Zaslanie dokladov ku kontrole, HM Devínska Nová Ves, Eisnerova“ zo dňa 27.02.2017) a z dokladu – cenová evidencia – história cien na výrobok *sypaný čaj Twinings English Breakfast Tea* - obdobie od 06.05.2014. do 16.12.2016, predloženého orgánu dozoru spolu s predmetným vyjadrením. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená na cenovke pred predmetným výrobkom, 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 použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4** a **§ 8 ods. 1 písm. d)** 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-04110116.**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 07.12.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke TESCO, Eisnerova 64/7095, HM Devínska Nová Ves, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 921/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.12.2016.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že výrobok *sypaný čaj Twinings English Breakfast Tea (100 g balenie v plechovke)*, zakúpený spotrebiteľom dňa 31.08.2016 v množstve 3 ks (doklad o kúpe – č. bloku: 184, DKP: 50020203011403221) bol na cenovke umiestnenej pred predmetným výrobkom označený predajnou cenou 1,99 € (doklad – fotodokumentácia predložená priamo spotrebiteľom), pričom skutočná cena výrobku vedená v elektronickej registračnej pokladni (ERP) a dňa 31.08.2016 aj spotrebiteľovi účtovaná (doklad o kúpe – č. bloku: 184, DKP: 50020203011403221), bola 4,69 €, ako vyplynulo z vyjadrenia účastníka konania (list „Zaslanie dokladov ku kontrole, HM Devínska Nová Ves, Eisnerova“ zo dňa 27.02.2017) a z dokladu – cenová evidencia – história cien na výrobok *sypaný čaj Twinings English Breakfast Tea* - obdobie od 06.05.2014. do 16.12.2016, predloženého orgánu dozoru spolu s predmetným vyjadrením. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená na cenovke pred predmetným výrobkom, 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 použitia 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 zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 23.10.2017 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 25.10.2017.

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 o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 07.12.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. – manažérka potravinového sortimentu uviedla, že nevyjadruje stanovisko za kontrolovaný subjekt, inšpekčný záznam preberá a zabezpečí jeho doručenie centrálnej kancelárii, ktorá vyjadrí stanovisko a podá prípadné námietky v zákonom stanovenej lehote alebo v lehote určenej v tomto inšpekčnom zázname.

Dňa 03.03.2017 bol orgánu dozoru doručený list „Zaslanie dokladov ku kontrole, HM Devínska Nová Ves, Eisnerova“ zo dňa 27.02.2017, v ktorom účastník konania uviedol, že po prešetrení cenovej histórie s centrálnym nákupcom bolo zistené, že cena účtovaná pri nákupe bola správna, čo dokazuje aj cenová história. V centrálnej cenovej histórii sa cena 1,99 € nenachádza. V uvedenom období prechádzal sortiment čajov a káv reštrukturalizáciou a z tohto dôvodu je možné, že prevádzka si nastavila na výrobok výpredajovú cenu. Každopádne, prevádzka nepostupovala v súlade s internými predpismi účastníka konania, keď pre podobné prípady pracovníci centra služieb zákazníkom majú vychádzať v ústrety zákazníkom a cenový rozdiel im vyplatiť a ihneď majú zmeniť chybnú cenovku. Na pochybenie pracovníkov bol upozornený riaditeľ prevádzky, ktorý preškolil zamestnancov na správne riešenie podobných prípadov.

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 účastník konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistené protiprávne konanie nespochybnil, iba uviedol možnú príčinu vzniku danej skutočnosti, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Orgán dozoru v tejto súvislosti zároveň zdôrazňuje, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo. Z vyššie uvedeného vyjadrenia účastníka konania ako i z dokladu predloženého orgánu dozoru s predmetným vyjadrením - cenová evidencia – história cien na výrobok *sypaný čaj Twinings English Breakfast Tea* - obdobie od 06.05.2014. do 16.12.2016 vyplynulo, že skutočná cena výrobku *sypaný čaj Twinings English Breakfast Tea (100 g balenie v plechovke)* vedená v elektronickej registračnej pokladni (ERP) a dňa 31.08.2016 účtovaná spotrebiteľovi bola 4,69 €, pričom však z dokumentácie predloženej samotným spotrebiteľom je zrejmé, že uvedený výrobok bol na cenovke umiestneným priamo pred ním označený predajnou cenou 1,99 €, t.j. že informácia o cene, ktorá bola uvedená na cenovke pred predmetným výrobkom, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, a teda účastník konania sa preukázateľne dopustil porušenia zákazu použitia nekalých obchodných praktík. Ku skutočnosti, že účastník konania prijal opatrenia na predchádzanie podobným situáciám orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.



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

V zmysle § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) cit. zákona, 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. 4 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) cit. zákona sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

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 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 07.12.2016 a 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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, o čom svedčí aj prešetrovaný podnet spotrebiteľa. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k značnému 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. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Orgán dozoru vzal do úvahy aj skutočnosť, že práve cena výrobku je jednou zo základných informácií, ktorú spotrebiteľ potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Informácia o cene predávaného výrobku, ktorá bola v danom prípade uvedená nesprávne, resp. nepravdivo, pritom predstavuje informáciu, ktorú spotrebiteľ zohľadňuje pri každom kvalifikovanom rozhodovaní sa pri kúpe výrobku. 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/0428/01/2016

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: **Cordex gastro, s.r.o.**, Dvořákovo nábrežie 4B, 811 02 Bratislava,  
IČO: 35 793 724,

kontrola vykonaná dňa 08.12.2016 v prevádzke CARPISA – kabelky, doplnky, OC BORY MALL, Lamač, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. D., uplatnenú dňa 14.07.2016 (Reklamačný lístok č. 27 zo dňa 14.07.2016), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *kabelka BS405403S15 Black/White, v hodnote 39,99 €, zakúpená dňa 23.06.2016 (doklad o kúpe č. 14/582 zo dňa 23.06.2016, DKP: 1002020279580001)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (Reklamácia spotrebiteľky bola uznaná, avšak podľa dokladu č. 4/635 zo dňa 15.08.2016 jej bol dňa 15.08.2016 iba vystavený store credit v hodnote 39,99 €, t.j. predávajúci nevybavil v zákonnej lehote reklamáciu jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie v zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa,

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-04280116.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.12.2016 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke CARPISA – kabelky, doplnky, OC BORY MALL, Lamač, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. D., evidovaného pod č. 944/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 08.12.2016.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. D., uplatnenú dňa 14.07.2016 (Reklamačný lístok č. 27 zo dňa 14.07.2016), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *kabelka BS405403S15 Black/White, v hodnote 39,99 €, zakúpená dňa 23.06.2016 (doklad o kúpe č. 14/582 zo dňa 23.06.2016, DKP: 1002020279580001)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (Reklamácia spotrebiteľky bola uznaná, avšak podľa dokladu č. 4/635 zo dňa 15.08.2016 jej bol dňa 15.08.2016 iba vystavený store credit v hodnote 39,99 €. Kúpna cena výrobku v hodnote 39,99 € bola spotrebiteľke zasielaná na účet až dňa 12.12.2016 – Detail pohybu T., s dátumom spracovania a zúčtovania dňa 12.12.2016).

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 16.10.2017 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 23.10.2017.

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 o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru vyjadril ústne do zápisnice dňa 30.10.2017, kedy sa na Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj dostavila p. K. – konateľka účastníka konania spolu so zamestnankyňou p. L. za účelom podania ústneho vyjadrenia k oznámeniu o začatí správneho konania č. P/0428/01/2016 v zmysle § 19 a § 22 zákona č. 71/1967 Zb. Správneho poriadku. Konateľka p. K. uviedla, že si nie sú vedomí, že by pochybili v tejto veci. Po celú dobu dodržiavali 30 dňovú lehotu na vybavenie reklamácie, spotrebiteľka bola telefonicky informovaná, že bola reklamácia vybavená, uznaná v jej prospech a aby sa zastavila na predajni. Dostala na výber, aby si vybrala niečo v tej istej hodnote alebo darčekovú poukážku na nákup v predajni. Pani si vybrala poukážku, súhlasila s tým. Podpísala všetky papiere (ako prílohu účastník konania doložil kópiu evidencie reklamácií, kde pod č. 27 je evidovaná predmetná reklamácia s podpisom spotrebiteľky; výpis zo systému evidencie darčekových poukážok), zobrala si darčekovú poukážku a odišla. Nič nenasvedčovalo tomu, že je nespokojná, následne sa obrátila na SOI, ktorá prišla dňa 08.12.2016 na kontrolu na predajňu. Spotrebiteľka nechcela vrátiť peniaze, súhlasila s poukážkou. Až keď prišla SOI na kontrolu, účastník konania sa dozvedel, že je nejaký problém. Dňa 08.12.2016 SOI informovala účastníka konania, že sa spotrebiteľka sťažovala.

Spotrebiteľka sa dostavila až v 31. deň, pričom telefonát obdržala v časovom predstihu. Nakoľko spotrebiteľka pracuje v zahraničí, pani inšpektorka dala telefónne číslo na syna spotrebiteľky (p. M.), kde po dohovore s ním boli vyplatené na ním zadané číslo účtu finančné prostriedky. Do termínu 16.12.2016 mal účastník konania poslať list na SOI, že peniaze boli poslané. Dňa 12.12.2016 zaslal účastník konania finančnú čiastku v hodnote 39,99 EUR na zadané číslo účtu (účastník konania predložil výpis z účtu T., podľa ktorého bola suma 39,99 EUR spracovaná a zúčtovaná dňa 12.12.2016). Účastník konania ďalej doložil e-mailovú komunikáciu, a to e-mail zo dňa 18.12.2016, 12:37 a 12:40 hod. a zo dňa 22.12.2016, 19:10 hod. Účastník konania ďalej uvádza, že reklamačný poriadok (účastník konania predložil dokument označený ako „Reklamačný poriadok“) je na predajni, na dosah zákazníkom, pričom v bode č. 10 je uvedené, že predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu spotrebiteľky vybavili v jej prospech. Z ústneho vyjadrenia bola správnym orgánom vyhotovená Zápisnica o ústnom podaní – vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí správneho konania č. P/0428/01/2016 zo dňa 30.10.2017.

Dňa 14.12.2016 bol orgánu dozoru doručený výpis z účtu účastníka konania označený ako „Detail pohybu“ spoločnosti T., podľa ktorého bola suma 39,99 EUR spracovaná a zúčtovaná dňa 12.12.2016.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 08.12.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. L. – manažérka PJ uviedla, že spotrebiteľka bola informovaná o možnosti riešenia reklamácie poukážkou store credit, na základe ktorej si zákazníčka mohla vybrať akýkoľvek výrobok v predajni účastníka konania s čím súhlasila a potvrdila to aj svojím podpisom na reklamačnom lístku.

K uvedenému správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K uvádzaným tvrdeniam, že spotrebiteľka bola telefonicky informovaná v časovom predstihu, že bola reklamácia vybavená, uznaná v jej prospech a aby sa zastavila na predajni, pričom sa dostavila až v 31. deň a dostala na výber, aby si vybrala niečo v tej istej hodnote alebo darčekovú poukážku na nákup v predajni a vybrala si poukážku, s čím súhlasila svojím podpisom, orgán dozoru uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Ani k jednému z uvedených spôsobov vybavenia reklamácie spotrebiteľky však zo strany účastníka konania ako predávajúceho nedošlo v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie odo dňa jej uplatnenia dňa 14.07.2016 (Reklamačný lístok č. 27 zo dňa 14.07.2016). Telefonické informovanie spotrebiteľky o tom, že má vybavenú reklamáciu a má sa dostaviť na predajňu, resp. ani vystavenie store creditu v hodnote ceny výrobku 39,99 € (resp. ani vystavenie nákupnej poukážky), nespĺňa náležitosti vybavenia reklamácie v zmysle uvedeného ustanovenia. Z uvedeného je zrejmé, že účastník konania ako predávajúci počas vykonanej kontroly a ani následne v rámci správneho konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľky p. D., uplatnenej dňa 14.07.2016 (Reklamačný lístok č. 27 zo dňa 14.07.2016), zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku – *kabelka BS405403S15 Black/White, v hodnote 39,99 €, zakúpená dňa 23.06.2016 (doklad o kúpe č. 14/582 zo dňa 23.06.2016, DKP: 1002020279580001)* v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru navyše dodáva, že tvrdenie, že spotrebiteľka súhlasila s poukážkou store credit, nezabavuje účastníka konania

ako predávajúceho povinnosti dodržiavať zákon o ochrane spotrebiteľa a vybaviť reklamáciu spotrebiteľky v zmysle zákona. K uvedenému si orgán dozoru súčasne dovoľí poukázať aj na podnet spotrebiteľky p. D., evidovaný pod č. 944/2016, v ktorom spotrebiteľka uviedla, že aj keď jej reklamácia bola uznaná, neboli jej vrátené peniaze, o ktoré žiadala, keďže nebol k dispozícii tovar, o ktorý mala záujem. Spotrebiteľka tak bola nútená obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu s cieľom prešetriť zákonnosť konania účastníka konania.

Na zistený skutkový stav a zodpovednosť účastníka konania navyše nemá vplyv ani tvrdenie účastníka konania, že spotrebiteľka sa dostavila až 31. deň, aj keď bola o uznaní jej reklamácie telefonicky informovaná v časovom predstihu. V prípade nesúčinného správania spotrebiteľa v podobe neprevzatia si výrobku, nedostavenia sa do predajne predávajúceho a podobne, umožňuje zákon o ochrane spotrebiteľa legitímne ukončiť reklamačné konanie bez následných konzekvencií ustanovených v § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa písomnou formou, a to napríklad písomnou výzvou na prevzatie plnenia. Uvedené však musí viesť predávajúci orgánu dozoru relevantným spôsobom preukázať, avšak ani toto sa účastníkovi konania, ani napriek predloženým dokladom, nepodarilo.

K tvrdeniu, že dňa 12.12.2016 zaslal účastník konania finančnú čiastku v hodnote 39,99 EUR na číslo účtu zadané synom spotrebiteľky, čo účastník konania preukázal dokladom „Detail pohybu“ spoločnosti T., orgán dozoru uvádza, že, nakoľko kúpna cena reklamovaného výrobku v hodnote 39,99 € bola spotrebiteľke zasielaná na účet až dňa 12.12.2016, t.j. po uplynutí zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, uvedené možno hodnotiť ako odstránenie zistených nedostatkov, ktoré 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 rovnako nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly.

K tvrdeniu, že v bode č. 10 Reklamačného poriadku, ktorý je umiestnený na predajni účastníka konania, je uvedené, že predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu spotrebiteľky vybavili v jej prospech, orgán dozoru uvádza, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľky požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o uplatnenej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje, avšak samotný spôsob vybavenia musí zodpovedať vybaveniu reklamácie, tak ako je uvedené definované v zákone o ochrane spotrebiteľa. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, nakoľko predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom.

Na základe uvedeného považuje orgán dozoru za dostatočne preukázané, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. D., uplatnenú dňa 14.07.2016 (Reklamačný lístok č. 27 zo dňa 14.07.2016), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *kabelka BS405403S15 Black/White, v hodnote 39,99 €, zakúpená dňa 23.06.2016 (doklad o kúpe č. 14/582 zo dňa 23.06.2016, DKP: 1002020279580001)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal jej vybavenie jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa (Reklamácia spotrebiteľky bola uznaná, avšak podľa dokladu č. 4/635 zo dňa 15.08.2016 jej bol dňa 15.08.2016 iba vystavený store credit v hodnote 39,99 €. Kúpna cena výrobku v hodnote

39,99 € bola spotrebiteľke zasielaná na účet až dňa 12.12.2016 – Detail pohybu T., s dátumom spracovania a zúčtovania dňa 12.12.2016), pričom podľa dokladov predložených v rámci ústneho vyjadrenia p. M. potvrdil prijatie platby e-mailom zo dňa 22.12.2016

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 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 08.12.2016, z predložených dokladov a vyjadrenia 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 bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je reklamácia riadne vybavená, t.j. vybavená jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie. V prípade, ak dochádza k uznaniu reklamácie a uplatneniu odstúpenia od zmluvy, sú zmluvné strany povinné vrátiť si poskytnuté plnenia, t.j. spotrebiteľovi má byť vrátená kúpna cena výrobku, a to bez viazania jej použitia na nákup v predajni, či predajnej sieti predávajúceho. V prípade ak dochádza k vydaniu len nákupných poukázok či nákupného kreditu, jednak predmetná reklamácia nie je vybavená jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie, ako aj nastáva zásah do ekonomických práv spotrebiteľa, ktorý je zo strany predávajúceho

obmedzovaný v použití vlastných finančných prostriedkov, čo v danom prípade nie je možné akceptovať. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Súčasne bola zohľadnená skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci nakoniec zasielal spotrebiteľke kúpnu cenu výrobku v hodnote 39,99 € na účet dňa 12.12.2016, pričom jej obdržanie bolo následne aj potvrdené doloženým e-mailom. 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.