

**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/0150/01/2017

dátum: 28.02.2018

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: **Marta Michaleová**, Pavlovova 12, 82108 Bratislava-Ružinov,  
IČO: 37 349 783,

kontrola vykonaná dňa 14.06.2017 v prevádzke Kaderníctvo pánske, dámske, Páričkova 27, Bratislava

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že účastník konania ako predávajúci v kontrolovanej prevádzke Kaderníctvo pánske, dámske, Páričkova 27, Bratislava žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k)** 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,
- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov** - na vykonaný kontrolný nákup – 1x úprava vlasov (umývanie a regenerácia á 4 €, fúkaná á 4 €, záverečný styling á 4,50 €) v celkovej hodnote 12,50 € nevydal predávajúci doklad o poskytnutej službe v žiadnej forme, čím došlo k porušeniu **§ 16 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,
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzke Kaderníctvo pánske, dámske, Páričkova 27, Bratislava nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **800,- €**, (slovom: osemsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01500117.**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 14.06.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Kaderníctvo pánske, dámske, Páričkova 27, 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 č. 250/2007 Z. z.“) a na prešetrenie podnetu evidovaného pod č. 476/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 14.06.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v kontrolovanej prevádzke Kaderníctvo pánske, dámske, Páričkova 27, Bratislava žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že na vykonaný kontrolný nákup – 1x úprava vlasov (umývanie a regenerácia á 4 €, fúkaná á 4 €, záverečný styling á 4,50 €) v celkovej hodnote 12,50 € nevydal predávajúci doklad o poskytnutej službe v žiadnej forme.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzke Kaderníctvo pánske, dámske, Páričkova 27, Bratislava nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k), § 16 ods. 1 a § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 08.02.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 13.02.2018.

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

Dňa 20.02.2018 sa na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonalo ústne pojednávanie, na ktoré sa dostavil p. A. (zástupca účastníka konania, na základe písomného plnomocenstva zo dňa 14.02.2018 (ďalej len „zástupca účastníka konania“), pri ktorom bola spísaná Zápisnica z ústneho pojednávania vo veci účastníka konania Marta Michaleová, vedenom Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj pod č. konania P/0150/01/2017 (ďalej aj „zápisnica z ústneho pojednávania“). K zisteným nedostatkom popísaným v oznámení zástupca účastníka konania uviedol vo vzťahu k deklarovanejmu porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z., že podľa § 1 ods. 4 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“) sa na tento prípad zákon nevzťahuje, lebo tento zákon sa vzťahuje až po tom, keď je začaté reklamačné konanie. V zmysle uvedeného sa zákon č. 391/2015 Z. z. nevzťahuje na komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom

uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu.

Vo vzťahu k deklarovaneému porušeniu § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. zástupca účastníka konania uviedol, že v čase kontroly boli na prevádzke 2 osoby, z toho vo vzťahu k jednej bola poskytnutá služba úpravy vlasov. Blok musí byť vydaný bezprostredne po odoslaní a zaplatení platby, toto uvádza zákon o ERP. Doba je rôzna, závisí na typu tlačiarne, typu pokladne a počtu položiek. Rozhodujúci je však subjektívny pocit kontrolóra, kedy má zahájiť kontrolu. V tomto prípade to vyzerá, že nebol daný dostatočný čas kontrolórom na dokončenie celej transakcie. Pre bežného človeka je legitimovanie sa úradníkom určitý stres a tým pádom následne bolo konané tak, ako bolo konané. To, že bola kontrolovaná osoba vystresovaná, je evidentné aj z vyjadrenia v zápisnici.

Vo vzťahu k deklarovaneému porušeniu § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. zástupca účastníka konania uviedol jednu výhradu: v zázname je uvedené, že nebol reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, pričom zo záznamu nevyplýva, kde sa reklamačný poriadok reálne nachádzal.

Na záver zástupca účastníka konania uviedol, že priebeh kontroly bol vedený spôsobom, ktorý viedol k vystresovaniu kontrolovaného subjektu, kde tento subjekt nebol schopný sa k záverom kontroly vyjadriť a brániť, vyjadriť sa v rámci svojich práv. Na základe toho žiada účastník konania, aby bolo konanie zastavené.

Zástupca účastníka konania bol oslovený za účelom identifikácie obsahu vysvetlivky k inšpekčnému záznamu, ktorá bola písaná rukou, pričom z časti je nečitateľná, k čomu sa vyjadril, že on ani pani Michaleová dodatočne predmetnú vysvetlivku nevedia prečítať, ani si nepamätá jej obsah, tvrdí, že jej obsah bol nadiktovaný inšpektormi.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 14.06.2017 pri výkone kontroly prítomná p. Marta Michaelová uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, pričom vo zvyšku je vyjadrenie osoby prítomnej pri výkone kontroly p. Marty Michaelovej nečitateľné.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným v zápisnici z ústneho pojednávania orgán dozoru uvádza, že predmetné tvrdenia nezabavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené nedostatky. K námietkam zástupcu účastníka konania, že podľa § 1 ods. 4 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. sa na tento prípad zákon nevzťahuje, lebo tento zákon sa vzťahuje až po tom, keď je začaté reklamačné konanie, nakoľko v zmysle uvedeného sa zákon č. 391/2015 Z. z. nevzťahuje na komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu, orgán dozoru uvádza nasledovné. Zákonom č. 391/2015 Z. z. došlo k zmene zákona č. 250/2007 Z. z. a k rozšíreniu informačných povinností, ktoré je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi, a to konkrétne v zmysle § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle, ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom. Uvedená povinnosť v predmetom prípade nebola zo strany účastníka konania v čase kontroly nijakým spôsobom zabezpečená. V nadväznosti k uvedenému orgán dozoru poukazuje, že hoci zákon č. 391/2015 Z. z. vymedzuje účastníkom konania poukázanú výnimku z pôsobnosti cit. predpisu, predmetnom vedeného správneho konania nie je porušenie povinností účastníka konania v zmysle zákona

č. 391/2015 Z. z., ale v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. V danom prípade niet pochýb o tom, že účastník konania ako predávajúci je povinný plniť si povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý ako už orgán dozoru poukázal taxatívne vymenúva informačné povinnosti predávajúceho s ktorými je predávajúci povinný spotrebiteľ a zákonom stanoveným spôsobom oboznámiť. Argument zástupcu účastníka konania o výnimke z pôsobnosti zákona č. 391/2015 Z. z. je tak v predmetnom prípade pre právne posúdenie zisteného skutkového stavu irelevantný.

K námietkam účastníka konania týkajúcich sa porušenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. orgán dozoru uvádza, že v zmysle predmetného ustanovenia je predávajúci povinný vydať doklad o poskytnutí služby so zákonom predpísanými náležitosťami. Predpokladom naplnenia tejto povinnosti je jeho vydanie z pokladničného systému a fyzické odovzdanie zákazníkovi, ku ktorému v danom prípade nedošlo. Subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku ako stres zo kontrolovanej osoby nie sú dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za porušenie uvedenej povinnosti.

K tvrdeniam zástupcu účastníka konania týkajúcich sa porušenia § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. orgán dozoru uvádza, že je povinnosťou účastníka konania zabezpečiť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Uvedená povinnosť nebola v čase výkonu kontroly zo strany účastníka konania ako predávajúceho splnená, o čom svedčí spoľahlivo zaznamenaný skutkový stav na strane 3 a 4 inšpekčného záznamu zo dňa 14.06.2017. Skutočnosť, že zo záznamu explicitne nevyplýva, kde bol predmetný reklamačný poriadok umiestnený, nie je relevantná. Pri výkone kontroly bolo zistené, že reklamačný poriadok sa zjavne nenachádzal na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, tak ako to zákon č. 250/2007 Z. z. požaduje, čím došlo k porušeniu predmetného ustanovenia. Vzhľadom na znenie cit. ustanovenia orgán dozoru kontroluje umiestnenie reklamačného poriadku so zreteľom na požiadavku jeho umiestnenia na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, pokiaľ uvedená požiadavka nie je naplnená, uvedená skutočnosť je zo strany inšpektorov do inšpekčného záznamu zaznamenaná.

Námietky účastníka konania týkajúce sa priebehu kontroly, ktorá mala viesť k vystresovaniu kontrolovaného subjektu, a tým k zabráneniu vyjadrenia sa k záverom kontroly a vyjadrenia sa v rámci práv účastníka konania, považuje orgán dozoru za účelové. Pre doplnenie orgán dozoru uvádza, že v prípade ak to mala kontrolovaná osoba za potrebné mohla sa k záverom vyplývajúcim z inšpekčného záznamu zo dňa 14.06.2017 vyjadriť dodatočne, príp. mohla využiť inštitút námietok v zmysle 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 (o ktorom bola v inšpekčnom zázname zo dňa 14.06.2017 náležite poučená). Napokon účastník konania sa prostredníctvom svojho zástupcu vyjadril k oznámeniu o začatí správneho konania dňa 20.02.2018 na ústnom pojednávaní, o ktorom bola spísaná zápisnica z ústneho pojednávania. Účastník konania (kontrolovaná osoba) tak mal možnosť sa k zisteniam uvedeným v inšpekčnom zázname vyjadriť a zistený protiprávny skutkový stav spochybníť, resp. preukázať, že z jeho strany nedošlo k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. Uvádzanými tvrdeniami, však účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nevyvrátil. Skutočnosť, že kontrolovaná osoba mala byť pri kontrole vystresovaná, orgán dozoru nepovažuje za procesnú prekážku vedeného správneho konania.

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

V zmysle § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

V zmysle § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. 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 ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.06.2017 a zo zápisnice z ústneho pojednávania.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že v zmysle § 10a zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný spotrebiteľa informovať o taxatívne vymedzených skutočnostiach, tak aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o ponuke výrobku čo najúplnejšie informácie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko v kontrolovanej prevádzke účastník konania žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že doklad o poskytnutej službe je potvrdením existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Jeho nevydanie je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady poskytnutej služby, resp. kontrolu správnosti jej

účtovania. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na informácie v zákonom požadovanej miere a úrovni, dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, resp. predaja výrobkov za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

**Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/0235/01/2017

dátum: 07.03.2018

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **BILLA s.r.o.**, Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava, IČO: 31 347 037,

kontrola vykonaná dňa 20.09.2017 v prevádzke Predajňa Billa Bratislava Centráľ, Metodova 6, 821 08 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **poskytovať písomné informácie o výrobcovi i písomné informácie uvedené v návodoch na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzalo nasledovných 13 druhov výrobkov (v celkovej hodnote 454,46 €):
  - 1) 13 ks sekundové lepidlo UHU 3 g flüssig (EAN kód: 4026700461305) á 3,89 €/ks (v celkovej hodnote 50,57 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v troch cudzojazyčných mutáciách, a to v nemeckom, francúzskom a talianskom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
  - 2) 12 ks sekunden kleber PATTEX flüssig mini trio 3 x 1 g (EAN kód: 4015000415033) á 2,99 €/ks (v celkovej hodnote 35,88 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
  - 3) 4 ks lepidlo Pritt original 2 x 11 g (EAN kód: 415000419086) á 2,29 €/ks (v celkovej hodnote 9,16 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
  - 4) 9 ks UHU ALLESKLEBER SUPER Strong & Safe 7 g (EAN kód: 4026700469608) á 4,59 €/ks (v celkovej hodnote 41,31 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
  - 5) 9 ks Pattex Repair EXTREME 20 g (EAN kód: 4015000401951) á 7,49 €/ks (v celkovej hodnote 67,41 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
  - 6) 1 ks Pattex 100% Kleber-colle repair gel 20 g (EAN kód: 4015000401951) á 7,49 €/ks (v celkovej hodnote 7,49 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,

- 7) 6 ks UHU extra Alleskleber 31 g/ml (EAN kód: 4026700460155) á 2,49 €/ks (v celkovej hodnote 14,94 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v troch cudzojazyčných mutáciách, a to v nemeckom, francúzskom a talianskom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 8) 24 ks Large tesa Powerstrips 10xLarge (EAN kód: 40424481003932) á 3,99 €/ks (v celkovej hodnote 95,76 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v štyroch cudzojazyčných mutáciách, a to v nemeckom, francúzskom, holandskom a anglickom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 9) 12 ks Vivess Klebestift 20 g (EAN kód: 4388844180819) á 1,29 €/ks (v celkovej hodnote 15,48 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 10) 8 ks tesa FILM von Hand einreißbar 1 x 25 m x 19 mm (EAN kód: 4042448091826) á 2,29 €/ks (v celkovej hodnote 18,32 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 11) 8 ks tesa PACK ultra strong 66 m x 50 mm (EAN kód: 4042448123626) á 5,29 €/ks (v celkovej hodnote 42,32 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 12) 10 ks tesa UNIVERSAL 10 m x 30 mm (EAN kód: 4042448388681) á 3,99 €/ks (v celkovej hodnote 39,90 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 13) 8 ks VIVESS packband Packaging tape 66 m x 50 mm (EAN kód: 4388844122536) á 1,99 €/ks (v celkovej hodnote 15,92 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,

čím došlo k porušeniu § 13 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

### u k l a d á

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02350117.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.09.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Predajňa Billa Bratislava Centrál, Metodova 6, 821 08 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 794/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 20.09.2017.



Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzalo nasledovných 13 druhov výrobkov (v celkovej hodnote 454,46 €):

- 1) 13 ks sekundové lepidlo UHU 3 g flüssig (EAN kód: 4026700461305) á 3,89 €/ks (v celkovej hodnote 50,57 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v troch cudzojazyčných mutáciách, a to v nemeckom, francúzskom a talianskom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 2) 12 ks Sekunden kleber PATTEX flüssig mini trio 3 x 1 g (EAN kód: 4015000415033) á 2,99 €/ks (v celkovej hodnote 35,88 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 3) 4 ks lepidlo Pritt original 2 x 11 g (EAN kód: 415000419086) á 2,29 €/ks (v celkovej hodnote 9,16 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 4) 9 ks UHU ALLESKLEBER SUPER Strong & Safe 7 g (EAN kód: 4026700469608) á 4,59 €/ks (v celkovej hodnote 41,31 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 5) 9 ks Pattex Repair EXTREME 20 g (EAN kód: 4015000401951) á 7,49 €/ks (v celkovej hodnote 67,41 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 6) 1 ks Pattex 100% Kleber-colle repair gel 20 g (EAN kód: 4015000401951) á 7,49 €/ks (v celkovej hodnote 7,49 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 7) 6 ks UHU extra Alleskleber 31 g/ml (EAN kód: 4026700460155) á 2,49 €/ks (v celkovej hodnote 14,94 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v troch cudzojazyčných mutáciách, a to v nemeckom, francúzskom a talianskom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 8) 24 ks Large tesa Powerstrips 10xLarge (EAN kód: 40424481003932) á 3,99 €/ks (v celkovej hodnote 95,76 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v štyroch cudzojazyčných mutáciách, a to v nemeckom, francúzskom, holandskom a anglickom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 9) 12 ks Vivess Klebestift 20 g (EAN kód: 4388844180819) á 1,29 €/ks (v celkovej hodnote 15,48 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 10) 8 ks tesa FILM von Hand einreißbar 1 x 25 m x 19 mm (EAN kód: 4042448091826) á 2,29 €/ks (v celkovej hodnote 18,32 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi a návod na použitie len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 11) 8 ks tesa PACK ultra strong 66 m x 50 mm (EAN kód: 4042448123626) á 5,29 €/ks (v celkovej hodnote 42,32 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,
- 12) 10 ks tesa UNIVERSAL 10 m x 30 mm (EAN kód: 4042448388681) á 3,99 €/ks (v celkovej hodnote 39,90 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka,

13) 8 ks VIVESS packband Packaging tape 66 m x 50 mm (EAN kód: 4388844122536) á 1,99 €/ks (v celkovej hodnote 15,92 €), ktorý mal zabezpečené údaje o výrobcovi len v cudzojazyčnej mutácii, a to v nemeckom jazyku, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 13 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 12.02.2018 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 14.02.2018.

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 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 18.02.2018, vo veci: „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania“ (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), doručeným orgánu dozoru dňa 26.02.2018, v ktorom p. MVDr. M. – splnomocnená osoba (Splnomocnenie zo dňa 23.05.2016) v mene spoločnosti BILLA s.r.o. uviedla, že nákupné oddelenie účastníka konania okamžite kontaktovalo dodávateľov a žiadalo zabezpečenie opatrenia na odstránenie nedostatku. Zároveň boli dodávatelia upozornení na nutnosť dodržiavať pri výrobe a manipulácii s produktmi platnú legislatívu a dohodnuté obchodné podmienky s tým, že nesú plnú zodpovednosť za nezhody zistené pri výkone kontrolnej činnosti, tak vlastnej realizovanej účastníkom konania, ako aj kontrolnej činnosti realizovanej kontrolnými orgánmi na filiálkach spoločnosti. Na záver ubezpečila správny orgán, že účastník konania robí všetko preto, aby k podobným prípadom dochádzalo v minimálnej možnej miere.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 20.09.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. H. – vedúci predajne uviedol, že o obsahu inšpekčného záznamu bude informovať vedenie spoločnosti.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že nákupné oddelenie účastníka konania okamžite kontaktovalo dodávateľov a žiadalo zabezpečenie opatrenia na odstránenie nedostatku, 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 zároveň boli dodávatelia upozornení na nutnosť dodržiavať pri výrobe a manipulácii s produktmi platnú legislatívu a dohodnuté obchodné podmienky s tým, že nesú plnú zodpovednosť za nezhody zistené pri výkone kontrolnej činnosti, tak vlastnej realizovanej účastníkom konania, ako aj kontrolnej činnosti

realizovanej kontrolnými orgánmi na filiálkach spoločnosti, orgán dozoru uvádza, že nositeľom povinnosti voči spotrebiteľovi, uvedenej vo výroku tohto rozhodnutia, vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa, je výlučne predávajúci (v danom prípade účastník konania), teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretej kúpnej zmluvy v zmysle Občianskeho zákonníka a tejto zodpovednosti sa predávajúci nemôže jednostranne zbaviť poukazovaním na zodpovednosť tretieho subjektu. K ubezpečeniu, že účastník konania robí všetko preto, aby k podobným prípadom dochádzalo v minimálnej možnej miere, orgán dozoru uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov.

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 § 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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávanía a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov.

V zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa je stanovená povinnosť uvádzať písomne poskytované informácie uvedené v § 10a až 12 v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 20.09.2017.

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. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov, resp. poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Bez zabezpečenia jednoznačných a zrozumiteľných písomných informácií o výrobcovi a písomných informácií uvedených v návode na použitie, v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie o výrobcovi výrobku, ako aj informácie nutné k riadnemu užívaniu výrobku, v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Orgánom dozoru bola súčasne zohľadnená skutočnosť, že nedostatky, bližšie špecifikované vo výroku tohto rozhodnutia, boli zistené v prípade 13 druhov výrobkov nachádzajúcich sa v priamej ponuke pre spotrebiteľa (v celkovej hodnote 454,46 €). 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, 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/0247/01/2017**

dátum: **22.02.2018**

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: **Delikanti s.r.o.**, Nám. Hraničiarov 35, 851 03 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 46 884 033,

kontrola vykonaná dňa 17.08.2017 v prevádzke BUFET MENZA ACADEMICA, Radlinského 9, 812 37 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že na vykonaný kontrolný nákup zo strany inšpektorov SOI (105 g parížsky šalát á 6,20 €/kg v hodnote 0,65 €, 1 ks rohlík 40 g á 0,12 €/kg v hodnote 0,12 € (v celkovej hodnote 0,77 €)) nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov (doklad o kúpe bol vydaný až po preukázaní služobným preukazom SOI),

čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **600,- €**,  
(slovom: šesťsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02470117.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 17.08.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke BUFET MENZA ACADEMICA, Radlinského 9, 812 37 Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 658/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.08.2017.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že na vykonaný kontrolný nákup zo strany inšpektorov SOI (105 g parížsky šalát á 6,20 €/kg v hodnote 0,65 €, 1 ks rohlík 40 g á 0,12 €/kg v hodnote 0,12 € (v celkovej hodnote 0,77 €)) nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov (doklad o kúpe bol vydaný až po preukázaní služobným preukazom SOI).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 03.01.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 21.01.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.08.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. P. – vedúci prevádzky uviedol, že možnosť vydať z 50 eurovej bankovky je pre predmetnú prevádzku v čase letných prázdnin značne obmedzená, nakoľko 90% zákazníkov využíva bezhotovostný spôsob platby. V čase semestra je v snahe účastníka konania zabezpečiť dostatočnú hotovosť pre vydávanie z bankoviek vyššej nominálnej hodnoty. Sťažovateľ chodí na prevádzku účastníka konania každý deň, ihneď po otvorení o 7.30 hod. a vždy chce platiť 50 € bankovkou, čo vníma ako účelové z jeho strany.

K uvedenému vyjadreniu osoby prítomnej pri výkone kontroly správny orgán uvádza, že uvedené nie je predmetom daného vedeného správneho konania a je na zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, právne irelevantné.

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 § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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 17.08.2017.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov, resp. 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 vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby. Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji medzi predávajúcim a kupujúcim tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Jeho nevydanie je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady výrobku, resp. správnosť jeho účtovania. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, 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/0365/01/2016

dátum: 22.02.2018

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: **ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o.**, Cesta na Senec 2B, 821 04 Bratislava, IČO: 35 909 790,

kontrola vykonaná dňa 16.11.2016 v prevádzke internetový obchod asko.sk, Cesta na Senec 2B, 821 04 Bratislava,

**pre porušenie zákazu predávajúcim**

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe posúdenia predložených dokladov (dňa 28.11.2016 bolo orgánu dozoru doručené „Vyjadrenie k reklamácií k podnetu spotrebiteľa č. 1087/2016“ zo dňa 23.11.2016, ktorého prílohu č. 10 tvoria Všeobecné obchodné podmienky, Verzia č. 21, platná od 20.07.2016, Obchodné podmienky a reklamačný poriadok internetového obchodu www.asko.sk (ďalej aj „VOP“) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vo VOP uviedol:

4. Práva a povinnosti zmluvných strán

4.4 ..... *V prípade, že je vrátený tovar poškodený, nefunkčný, nekompletný alebo má známky opotrebenia a používania, bude kupujúcemu vrátená kúpna cena tovaru znížená o náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu. Tým nie je dotknuté právo na náhradu škody vzniknuté predávajúcemu. Predávajúci je oprávnený jednostranným úkonom započítať svoju pohľadávku z nároku na náhradu škody voči pohľadávke kupujúceho z nároku na vrátenie kúpnej ceny.*

- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“)), keď účastníkovi konania umožňuje jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) o sumu predstavujúcu náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu, resp. z nároku na náhradu škody. Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť



spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Skutočnosť, že predávajúcemu vznikli náklady na uvedenie tovaru do pôvodného stavu však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu, resp. na náhradu škody voči nároku spotrebiteľa na vrátenie platieb pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku, je vylúčené.

#### 5. Zodpovednosť za vady, záruka a reklamácie (reklamačný poriadok)

##### 5.5 Predávajúci si vyhradzuje právo na malé technické zmeny predávaného tovaru.

- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko umožňuje dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve (§ 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka).

#### 5. Zodpovednosť za vady, záruka a reklamácie (reklamačný poriadok)

##### 5.16 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Za reklamáciu sa nepovažuje:

- *namietanie nedostatkov tovaru podľa článkov 5.3, 5.4*
- uvedená podmienka bola (v nadväznosti na body 5.3. a 5.4 VOP, na ktoré predávajúci v bode 5.16 VOP odkazuje) vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu, pričom skutočnosť či išlo o opodstatnenú, alebo neopodstatnenú reklamáciu v zmysle bodov 5.3 a 5.4 VOP, má byť až výsledkom reklamačného konania, v rámci ktorého spotrebiteľovi prináležia práva spojené s uplatnenou reklamáciou (napr. právo na jej včasné vybavenie, a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia).

Zakotvením vyššie uvedených podmienok došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. 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 1200,- €, (slovom: jedentisícdivesto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03650116.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.11.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke internetový obchod asko.sk, Cesta na Senec 2B, 821 04 Bratislava, v rámci ktorého ako predávajúci vystupuje spoločnosť ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., IČO: 35 909 790 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Dňa 28.11.2016 bolo orgánu dozoru doručené „Vyjadrenie k reklamácií k podnetu spotrebiteľa č. 1087/2016“ zo dňa 23.11.2016, ktorého prílohu č. 10 tvoria Všeobecné obchodné podmienky, Verzia č. 21, platná od 20.07.2016, Obchodné podmienky a reklamačný poriadok internetového obchodu www.asko.sk (ďalej aj „VOP“)

Posúdením znenia VOP predložených orgánu dozoru bolo zistené nasledovné:

- účastník konania ako predávajúci vo VOP uviedol:

#### 4. Práva a povinnosti zmluvných strán

4.4 ..... *V prípade, že je vrátený tovar poškodený, nefunkčný, nekompletný alebo má známky opotrebenia a používania, bude kupujúcemu vrátená kúpna cena tovaru znížená o náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu. Tým nie je dotknuté právo na náhradu škody vzniknuté predávajúcemu. Predávajúci je oprávnený jednostranným úkonom započítať svoju pohľadávku z nároku na náhradu škody voči pohľadávke kupujúceho z nároku na vrátenie kúpnej ceny.*

- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka), keď účastníkovi konania umožňuje jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) o sumu predstavujúcu náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu, resp. z nároku na náhradu škody. Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Skutočnosť, že predávajúcemu vznikli náklady na uvedenie tovaru do pôvodného stavu však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu, resp. na náhradu škody voči nároku spotrebiteľa na vrátenie platieb pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku, je vylúčené.

#### 5. Zodpovednosť za vady, záruka a reklamácie (reklamačný poriadok)

5.5 *Predávajúci si vyhradzuje právo na malé technické zmeny predávaného tovaru.*

- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko umožňuje

dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve (§ 53 ods. 4 písm. i) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník).

## 5. Zodpovednosť za vady, záruka a reklamácie (reklamačný poriadok)

5.16 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Za reklamáciu sa nepovažuje:

- *namietanie nedostatkov tovaru podľa článkov 5.3, 5.4*
- uvedená podmienka bola (v nadväznosti na body 5.3. a 5.4 VOP, na ktoré predávajúci v bode 5.16 VOP odkazuje) vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu, pričom skutočnosť či išlo o opodstatnenú, alebo neopodstatnenú reklamáciu v zmysle bodov 5.3 a 5.4 VOP, má byť až výsledkom reklamačného konania, v rámci ktorého spotrebiteľovi prináležia práva spojené s uplatnenou reklamáciou (napr. právo na jej včasné vybavenie, a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia).

Zakotvením vyššie uvedených podmienok došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. 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 24.10.2017 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 02.11.2017.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 09.11.2017 označeným ako Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania č.k. P/0365/2016 (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom uviedol, že boli posudzované VOP internetového obchodu [www.asko.sk](http://www.asko.sk). Bod 4.4 z VOP, Verzia č. 21, platný v čase podania návrhu je oprávnený. Vzhľadom na zákon o ochrane spotrebiteľa z 25.3.2014 102/2014 Z. z. § 9 ods. 3 predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Zároveň 10 ods. 4 Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Z horeuvedeného podľa účastníka konania vyplýva, že bodom 4.4. vo VOP platných v čase podania návrhu neporušili žiadne zákonné ustanovenia v neprospech spotrebiteľa. Ak spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy a tovar vráti v stave, kde je zo šetrenia jasné, že nevhodným mechanickým spôsobom zasiahol do výrobku a výrobok je tým poškodený, má účastník konania podľa platnej legislatívy nárok na poníženie hodnoty, ktorú zákazníkovi vráti. Podľa § 10 ods. 4 nie je predávajúci povinný vrátiť plnú hodnotu výrobku a následne si vymáhať vzniknutú škodu na súde, ako uvádza orgán dozoru v oznámení o začatí správneho konania. Bod 5.5. VOP *Predávajúci si vyhradzuje právo na malé technické*

*zmeny predávaného tovaru zostáva zachované vo VOP z dôvodu technickej zmeny na strane výrobcu, ktorá nespôsobuje vizuálnu zmenu výrobku pre zákazníka, ani neznižuje kvalitu výrobku. Ak výrobca dodá kvalitnejšie skrutky napríklad, zákazník obdrží pridanú hodnotu, ktorá nie je prekážkou predaja, nákupu ani v zostavení výrobku. Napadnuté body 5.3 a 5.4. nie sú v nerovnováhe v právach spotrebiteľa. Každá reklamácia je najskôr odborne posúdená a je predmetom šetrenia, až následne obdrží spotrebiteľ vyjadrenie k danej reklamáci. Ak si spotrebiteľ nevhodne výrobok ošetruje, úmyselne a mechanicky poškodí, prípadne vplyvom poveternostných podmienok príde k poškodeniu výrobku, nesie zodpovednosť za daný stav výrobku spotrebiteľ, nie predávajúci. V prípade, že si zákazník objedná tovar a dokúpi si ďalší výrobok o niekoľko mesiacov neskôr od iného výrobcu, tiež nenesie zodpovednosť predávajúci za farebný odtieň zakúpeného tovaru. Z horeuvedených dôvodov účastník konania nemôže súhlasiť so začatím správneho konania voči nemu, pretože neporušil žiadne zákony a nepoškodzuje práva spotrebiteľa.*

Dňa 28.11.2016 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 23.11.2016 označený ako Vyjadrenie k reklamáci k podnetu spotrebiteľa č. 1087/2016 (ďalej len „list zo dňa 23.11.2016“). V liste zo dňa sa uvádzali skutočnosti týkajúce sa podnetu č. 1087/2016, ktoré nesúvisia s predmetom vedeného správneho konania. Prílohu č. 10 listu zo dňa 23.11.2016 tvorili Všeobecné obchodné podmienky, Verzia č. 21, platná od 20.07.2016, Obchodné podmienky a reklamačný poriadok internetového obchodu [www.asko.sk](http://www.asko.sk) (VOP), ktoré boli predmetom posúdenia tunajším orgánom dozoru s následným začatím vedeného správneho konania.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 16.11.2016 pri výkone kontroly prítomná p. A. uviedla, že k podnetu spotrebiteľky nevedeli predložiť doklady, nakoľko ich nemajú k dispozícii, nachádzajú sa v sídle spoločnosti e-shop- ASKO-Nábytok spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčín, ktorú bude informovať o výsledku kontroly inšpektorov SOI ako aj o potrebe zaslania potrebných dokladov na Inšpektorát SOI, Prievozská 27, Bratislava. Iné nemá čo k tomu dodať. Uvedené skutočnosti však nesúvisia s predmetom vedeného správneho konania.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojimi tvrdeniami zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. K námietkam účastníka konania, ktorými poukázal na znenie § 9 ods. 3 a § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. a na skutočnosť, že podľa jeho názoru má podľa platnej legislatívy nárok na poníženie hodnoty, ktorú zákazníkovi vráti, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že predávajúci je povinný pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, pričom ustanovenie § 10 ods. 4 nemožno v žiadnom prípade považovať za normu, ktorá by predávajúceho oprávňovala na jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu, resp. na náhradu škody voči nároku spotrebiteľa na vrátenie platieb pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci

oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Na podporu uvedenej argumentácie orgán dozoru odkazuje na dôvodovú správu k zákonu č. 102/2014 Z. z., ktorá vo vzťahu k predmetnému ustanoveniu konštatuje, že *ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.* Nepripustnosť jednostranného započítania v danom prípade je ďalej odôvodnená s poukazom na potrebu ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v predmetnom zmluvnom vzťahu. Jednostranné započítanie v danom prípade by vytváralo priestor pre využitie svojvôle predávajúceho stanoviť si výšku spôsobenej škody, ktorú by si bez potreby ďalšieho preukazovania (v porovnaní so súdnym konaním) jednoducho ponechal z platieb, ktoré spotrebiteľ na nákup u predávajúceho vynaložil. Uvedený prístup tak v konečnom dôsledku vnáša do spotrebiteľského zmluvného vzťahu právnu neistotu a predstavuje možnosť obohacovania sa predávajúceho na úkor spotrebiteľa. Predmetné ustanovenie je čo do dôsledku tiež spôsobilé odradiť spotrebiteľa od jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy, keďže v rozpore s právnou úpravou oprávňuje predávajúceho na nevrátenie všetkých platieb spotrebiteľovi.

K argumentom účastníka konania týkajúcich sa bodu 5.5 VOP orgán dozoru uvádza, že v prípade ak predávajúci deklaruje spotrebiteľovi určité technické parametre výrobku, je povinný tieto dodržať, a tieto po tom, čo došlo k uzavretiu zmluvy si nemôže bez vopred dohodnutého dôvodu meniť. Ak mal predávajúci záujem vyhradiť si právo na malé technické zmeny predávaného tovaru, mohol tak urobiť v rozsahu primeranom charakteru predávaného tovaru s poukazom na vymedzenie dôvodov, kedy tak môže urobiť (napr. ako sám uviedol z dôvodu technických zmien na strane výrobcu, ktorá nespôsobuje vizuálnu zmenu, ani neznižuje kvalitu výrobku). Jednostranné, bez zmluvne dohodnutého dôvodu, vyhradenie zmeny zmluvných podmienok, nie je v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu prípustné. Navyše z predmetného ustanovenia nie je zrejmé, čo možno považovať za *malé technické zmeny predávaného tovaru*, a tak opätovne dochádza k znevýhodňovaniu spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu, nakoľko predmetné ustanovenie predávajúceho oprávňuje na jednostrannú zmenu, resp. na nedodržanie predmetnej zmluvy. Orgán dozoru na tomto mieste poukazuje aj na ustanovenie § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého informácie uvedené v odseku 1 (ktoré zahŕňajú aj informácie o vlastnostiach tovaru) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

K námietkam účastníka konania týkajúcich sa bodu 5.3 a bodu 5.4 VOP orgán dozoru poukazuje, že predmetný nedostatok (tak ako to uviedol i v oznámení) sa týka bodu 5.16 VOP v ktorom sa uvádza:

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Za reklamáciu sa nepovažuje:

- namietanie nedostatkov tovaru podľa článkov 5.3, 5.4.

Bod 5.3 uvádza:

*„Predávajúci nenesie zodpovednosť za opotrebovanie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním, nevhodným ošetrovaním, vplyvom poveternostných podmienok, neodbornou manipuláciou, úmyselným poškodením alebo za vady tovaru, na ktoré bol zákazník upozornený pred uzatvorením kúpnej zmluvy.“*

Bod 5.4 uvádza:

*„Vadou tovaru nie je obvyklý farebný alebo štruktúrovaný rozdiel u prírodných materiálov, textilných a umelých materiálov (napr. pri nábytkových látkach sú drobné odchýlky vo vzore*

*látky alebo vo farebnom odtieni), lakovaných alebo kachľových plôch, a to najmä u dodatočne objednaného tovaru. Vadou nie sú rozdiely rozmerov pri čalúnenom nábytku v rámci tolerancie. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Farba/dekor použitého materiálu vnútorných plôch výrobku sa môžu líšiť od faby/dekoru vonkajších plôch výrobku“*

So zreteľom na znenie uvedenej podmienky orgán dozoru opätovne poukazuje, že počas záručnej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu, pričom skutočnosť či išlo o opodstatnenú, alebo neopodstatnenú reklamáciu v zmysle bodov 5.3 a 5.4 VOP, má byť až výsledkom reklamačného konania. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená napr. obvyklým užívaním, nevhodným ošetrovaním a pod., má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Predmetné skutočnosti tak má spotrebiteľ právo v záručnej dobe namietat, teda má právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu, s uplatnením ktorej zákon o ochrane spotrebiteľa spája celý rad práv spotrebiteľa a im zodpovedajúcich povinností predávajúceho. Ako už orgán dozoru poukázal v prípade spotrebiteľského právneho vzťahu, ide o vzťah, ktorý je charakterizovaný nerovnosťou účastníkov tohto zmluvného vzťahu, pričom od priemerného spotrebiteľa nemožno očakávať, že výklad predmetného ustanovenia (Za reklamáciu sa nepovažuje: namietanie nedostatkov tovaru podľa článkov 5.3, 5.4) pojme spotrebiteľ tak, že tovar je možné reklamovať aj v prípadoch ustanovených v bodoch 5.3 a 5.4 VOP keď predávajúci vyslovene uvádza, že za reklamáciu sa nepovažuje uplatnenie predmetných nedostatkov výrobku. Orgán dozoru je toho názoru, že ustanovenie v predmetnom znení je naopak spôsobilé priemerného spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie, pričom orgán dozoru zdôrazňuje, že spotrebiteľ nie je odborne spôsobilý posúdiť, že vada vznikla v dôsledku obvyklého užívania, či nesprávneho ošetrovania a pod., teda že nemá charakter výrobnnej vady. Navyše je v predmetnom prípade potrebné odlišovať nárok na uplatnenie reklamácie od práva predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa zamietnutím z dôvodu ním vymedzeného, pričom orgán dozoru je toho názoru, že uvedená zmluvná podmienka neprimeraným spôsobom zasahuje do nároku spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie.

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

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

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších právnych predpisov spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného

predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

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

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

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 €.

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 znenia Všeobecných obchodných podmienok Verzia č. 21, platná od 20.07.2016, Obchodné podmienky a reklamačný poriadok internetového obchodu [www.asko.sk](http://www.asko.sk), ktoré boli doručené orgánu dozoru dňa 28.11.2016 ako príloha č. 10 k listu „Vyjadrenie k reklamácií k podnetu spotrebiteľa č. 1087/2016“ zo dňa 23.11.2016 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 predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb, postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, resp. predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Závažnosť konania účastníka konania je daná tým, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do VOP zakotvil neprijateľné podmienky (bližšie popísané vo výroku tohto rozhodnutia, ktoré v rozpore s právnou úpravou umožňujú jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb pri odstúpení od zmluvy, umožňujú jednostrannú zmenu zmluvných podmienok bez dôvodu dohodnutého v zmluve a obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady). Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania vzal orgán dozoru v úvahu, že došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa, nakoľko

účastník konania v rozpore cit. zákonom porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. V dôsledku uvedeného tak spotrebiteľ môže upustiť od uplatnenia svojich zákonných nárokov (práva na odstúpenie od zmluvy, práva na uplatnenie zodpovednosti za vady) práve v dôsledku existujúcich podmienok predávajúceho. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu ekonomických záujmov a na náhradu škody v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky 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/0431/01/2016

dátum: 19.02.2018

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: **DATES MOBILE Slovakia, s. r. o.**, Plynárska 3/A, 821 09 Bratislava-Ružinov, IČO: 45 287 180,

kontrola vykonaná dňa 18.12.2016 v prevádzke DATES MOBILE, OC AVION, Ivánska 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 zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. P., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *telefón Ruggear RG500, IMEI: 863078020152411 v hodnote 389,00 €*, zakúpeného dňa 18.03.2015 (doklad o kúpe – por. čís. 00012, DKP: 6012022932923006), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 18.05.2016 (Preberací protokol č. 9222), bola vybavená prostredníctvom e-mailu zo dňa 17.06.2016 (e-mail zaslaný z e-mailovej adresy a. na e-mailovú adresu spotrebiteľa m.) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ 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 **150,- €**,  
(slovom: stopäťdesiat eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04310116.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 18.12.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke DATES MOBILE, OC AVION, Ivánska 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 spotrebiteľa p. P., evidovaného pod č. 1174/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 18.12.2016.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. P., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *telefón Ruggear RG500, IMEI: 863078020152411 v hodnote 389,00 €*, zakúpeného dňa 18.03.2015 (doklad o kúpe – por. čís. 00012, DKP: 6012022932923006), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 18.05.2016 (Preberací protokol č. 9222), bola vybavená prostredníctvom e-mailu zo dňa 17.06.2016 (e-mail zaslaný z e-mailovej adresy a. na e-mailovú adresu spotrebiteľa m.) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ 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 22.11.2017 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 13.12.2017.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 18.12.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly – predavač p. M. uviedol len, že kópiu inšpekčného záznamu odovzdá.

Dňa 23.12.2016 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenia sa k podnetu spotrebiteľa“, v ktorom p. B. uviedla, že dňa 18.12.2016 bola vykonaná kontrola SOI na prevádzke: DATES MOBILE, OC Avion, Ivánska cesta 16, Bratislava, na základe spotrebiteľského podnetu č. 1174/2016. Z inšpekčného záznamu spoločnosti vyplynul záväzný pokyn na predloženie dokladu o tom, že spoločnosť DATES MOBILE, OC Avion pri vybavovaní reklamácie postupovala podľa reklamačného poriadku a spotrebiteľ bol o vybavení reklamácie informovaný zákonom stanovenej lehote.

K uvedenému listu boli zároveň predložené kópie nasledovných dokladov: Preberací protokol č. 9222; list „vybavenie reklamácie“ zo dňa 17.06.2016 pre p. P.; Servisný list s dátumom prijatia 22.05.2016; e-mailová komunikácia so spotrebiteľom; fotodokumentácia reklamovaného výrobku; reklamačný poriadok spoločnosti; zoznam servisných stredísk; e-mail zo dňa 19.12.2016 odoslaný z e-mailovej adresy a. pani B..

Dňa 17.01.2017 bol orgánu dozoru doručený list „Konečné riešenie predmetu podania“, v ktorom p. B. uviedla, že dňa 18.12.2016 bola vykonaná kontrola SOI na prevádzke: DATES MOBILE, OC Avion, Ivánska cesta 16, Bratislava, na základe spotrebiteľského podnetu č. 1174/2016. Reklamácia spotrebiteľa bola posúdená ako neoprávnená. Neoprávnená reklamácia je tá, pri ktorej sa zistí, že závada výrobku vznikla spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa závada na výrobku neprejaví alebo nepotvrdí testovaním v autorizovanom servise. Ako sprostredkovateľ sa účastník konania riadi vyjadrením servisu, ktorý je oprávnený rozhodovať v reklamáciách tejto značky.

K uvedenému listu boli zároveň predložené kópie nasledovných dokladov: e-mail odoslaný dňa 16.01.2017 z e-mailovej a. p. B.; stanovisko servisného strediska zo dňa 16.01.2017; záruční podmienky – RugGear; Servisný list s dátumom prijatia dňa 22.05.2016.

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.

K vyššie uvedeným vyjadreniam p. M. orgán dozoru uvádza, že p. M. svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila. V zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa jedná o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietne, v doklade o vybavení reklamácie je povinný uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Účastník konania nepredložil orgánu dozoru žiadny relevantný doklad, ktorým by preukázal splnenie tejto povinnosti vyplývajúcej mu ako predávajúcemu z uvedeného zákonného ustanovenia. Orgánu dozoru bola pri výkone kontroly dňa 18.12.2016 ako i následne listom „Vyjadrenie sa k podnetu spotrebiteľa“ predložená kópia e-mailu zo dňa 17.06.2016, odoslaného z e-mailovej adresy a. na e-mailovú adresu spotrebiteľa m., ktorým predávajúci reklamáciu spotrebiteľa zamietol z dôvodu mechanického poškodenia displeja, avšak neuviedol (nakoľko išlo o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy), komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Napriek tomu, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavená v zákonom stanovenej lehote, účastník konania svojím konaním ohrozil práva spotrebiteľa, keďže mu neposkytol informácie potrebné pre uplatnenie práva na opätovné prehodnotenie opodstatnenosti rozhodnutia predávajúceho o zamietnutí reklamácie. V súvislosti s vyjadrením p. M., a síce, že reklamácia spotrebiteľa bola neoprávnená, orgán dozoru uvádza, že posudzuje len formálny postup reklamačného konania a neposudzuje vecnú stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená, či sa jednalo o výrobnú vadu výrobku alebo o jeho mechanické poškodenie a pod. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany orgánu dozoru je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, rozhodnutie o nej v zákonnej lehote, a to v zmysle všetkých ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa (aj ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa), a rovnako aby bol spotrebiteľovi vydaný doklad o vybavení reklamácie.

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

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.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 18.12.2016 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa a zároveň mu môže byť sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Jej neuvedením je marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa, ktorá je nezanedbateľná s prihliadnutím na možnosť opätovného uplatnenia reklamácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

### **Poučenie:**

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