

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/0017/01/2018**

dátum: **19.06.2018**

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, 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: **realshop.sk, s.r.o.**, Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 50 262 131,

kontrola vykonaná dňa 26.01.2018 a 14.02.2018 v prevádzke realshop.sk – výdajné miesto, Galvaniho 17/C, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. H., uplatnenú dňa 04.12.2017 (Preberací protokol č.: REKL1700093), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *tablet Lenovo TAB2 A10-30, 10", sériové číslo HA0SRCQ8, v hodnote 153,96 € (faktúra č. OFOR+1710333)*, zakúpeného na základe objednávky č. 4160015393 zo dňa 10.10.2017 zamietnutím dňa 04.12.2017, pričom neposkytol spotrebiteľke kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia, 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 **250,- €**, (slovom: dvestopäťdesiat 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-00170118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.01.2018 a 14.02.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke realshop.sk – výdajné miesto, Galvaniho 17/C, 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 spotrebiteľky p. H., evidovaného pod č. 1331/2017, ktorej výsledok je

popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.01.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 14.02.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. H., uplatnenú dňa 04.12.2017 (Preberací protokol č.: REKL1700093), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *tablet Lenovo TAB2 A10-30, 10", sériové číslo HA0SRCQ8, v hodnote 153,96 € (faktúra č. OFOR+1710333)*, zakúpeného na základe objednávky č. 4160015393 zo dňa 10.10.2017 zamietnutím dňa 04.12.2017, pričom neposkytol spotrebiteľke kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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 25.05.2018 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 29.05.2018.

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.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 26.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – konateľ p. Ing. A. uviedol iba, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, čím zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.02.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – vedúci reklamačného oddelenia p. J. uviedol iba, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, čím zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

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. 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 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 26.01.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.02.2018 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. Nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmienajúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez poskytnutia kópie odborného posúdenia k zamietnutej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, zvyšuje sa jeho ekonomické zaťaženie a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho 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/0080/01/2017

dátum: 31.05.2018

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: **GALGAN MUSIC s.r.o.**, Drieňová 76/19, 821 03 Bratislava,
IČO: 50 152 033,

kontrola vykonaná dňa 09.05.2017 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **používať nekalú obchodnú prax** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zo strany inšpektorov Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že v čase kontroly bol na stránkach <https://www.youtube.com/watch?v=g9O5B1IUOd0> zverejnený videoklip M. - ČAROVNÉ SLOVÍČKA (dňa 12.05.2017 bol na orgán dozoru doručený disk, ktorého obsahom bol videoklip zverejnený na stránkach youtube.com, ktorý bol predmetom kontroly), v ktorom po skončení samotnej piesne v čase 3 min. a 50 sekunde spevák M. hovorí deťom: „...Super. A kebyže náhodou ste si to ešte nezapamätali, tak povedzte ockovi alebo mamine, aby vám kúpili takúto knižku – Čarovné slovička, aby ste si to mohli znova zopakovať. Dobre?“. Spevák tak priamo nabáda deti, aby povedali svojim rodičom, aby zakúpili produkt, ktorý propaguje v danom klipe. V zmysle prílohy č. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa: Obchodné praktiky, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé; Agresívne obchodné praktiky bod 5. sa za takúto prax považuje zahrnutie priameho nabádania pre deti do reklamy, aby si kúpili alebo aby presvedčili svojich rodičov alebo iných dospelých, aby im kúpili propagované produkty. Zo zistení zaznamenaných v inšpekčnom zázname vyplýva, že predmetný videoklip bol na stránkach youtube.com zverejnený zo strany kontrolovanej osoby – GALGAN MUSIC s.r.o. Print screen predmetnej stránky z času kontroly tvorí prílohu k inšpekčnému záznamu. Uvedeným konaním došlo zo strany kontrolovanej osoby ako predávajúceho k použitiu nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky, a teda porušeniu **§ 4 ods. 2. písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1, ods. 4 a na prílohu č. 1 (Agresívne obchodné praktiky) bod 5.** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **1100,- €**, (slovom: jedentisícsto 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-00800117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj za prítomnosti konateľa účastníka konania – spoločnosti GALGAN MUSIC, s.r.o. p. M., ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 09.05.2017. Dňa 12.05.2017 bol na orgán dozoru doručený disk, ktorého obsahom bol videoklip zverejnený na stránkach youtube.com, ktorý bol predmetom kontroly.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že v čase kontroly bol na stránkach <https://www.youtube.com/watch?v=g9O5B1IUOd0> zverejnený videoklip M. - ČAROVNÉ SLOVÍČKA, v ktorom po skončení samotnej piesne v čase 3 min. a 50 sekunde spevák M. hovorí deťom: „...Super. A kebyže náhodou ste si to ešte nezapamätali, tak povedzte ockovi alebo mamine, aby vám kúpili takúto knižku – Čarovné slovička, aby ste si to mohli znova zopakovať. Dobre?“. Spevák tak priamo nabáda deti, aby povedali svojim rodičom, aby zakúpili produkt, ktorý propaguje v danom klipe. V zmysle prílohy č. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa: Obchodné praktiky, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé; Agresívne obchodné praktiky bod 5. sa za takúto praktiku považuje zahrnutie priameho nabádania pre deti do reklamy, aby si kúpili alebo aby presvedčili svojich rodičov alebo iných dospelých, aby im kúpili propagované produkty. Zo zistení zaznamenaných v inšpekčnom zázname vyplýva, že predmetný videoklip bol na stránkach youtube.com zverejnený zo strany kontrolovanej osoby – GALGAN MUSIC s.r.o. Print screen predmetnej stránky z času kontroly tvorí prílohu k inšpekčnému záznamu. Uvedeným konaním došlo zo strany kontrolovanej osoby ako predávajúceho k použitiu nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v časti zákazu používania nekalých obchodných praktík v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a na prílohu č. 1 (Agresívne obchodné praktiky) bod 5. 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 18.04.2018 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 04.05.2018.

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.

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.

Do vysvetlivky osoba prítomná pri kontrole M. uviedol, že nemá pocit, že deti agresívne nabádali ku kúpe knihy. Bolo to podmienené tým, že pokiaľ si deti slovíčka nezapamätali, nech poprosia rodičov, aby im knižku kúpili. Zámer bol naučiť deti niečo užitočné do života, o čom je celý môj projekt. Či si niekto kúpi alebo nekúpi knižku, je na zväžení rodičov. Navyše kniha je momentálne dlhodobo vypredaná, tak táto „reklama“ nepomáha k jej predaju a tým pádom ani k ziskom, na ktoré sťažovateľ upozornil.

Orgán dozoru preskúmal skutkový stav zaznamenaný pri kontrole spolu s doloženým znením predmetného klipu, ktorého súčasťou bola aj reklama vo vzťahu ku knihe Čarovné slovíčka. Otázka obsahu predmetnej reklamy, ako aj osoby, ktorá je za jej zhotovenie a šírenie zodpovedná, v danom prípade nie je sporná. Z hľadiska posúdenia charakteru reklamy je potrebné sa stotožniť so závermi konštatovanými v inšpekčnom zázname, nakoľko predmetný videoklip nepochybne obsahuje priame nabádanie pre deti do reklamy, aby presvedčili svojich rodičov, aby im kúpili propagované produkty, čo zodpovedá skutkovej podstate správneho deliktu tak, ako je to uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Orgán dozoru podotýka, že predmetná skutková podstata nezahŕňa podmienku, aby sa jednalo o agresívny spôsob nabádania. Skutočnosť, či v čase kontroly bola predmetná knižka vypredaná, nebola počas kontroly zo strany konateľa spoločnosti relevantným spôsobom preukázaná. Odhliadnuc od uvedeného je potrebné uviesť, že praktiky obsiahnuté v prílohe č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalými za každých okolností. Orgán dozoru len na doplnenie poznamenáva, že čase vydania oznámenia o začatí správneho konania (18.04.2018) vykonal lustráciu náhodne vybraných internetových kníhkupectiev (bux.sk, martinus.sk, abcknihy.sk), pričom v uvedených prípadoch bola kniha Čarovné slovíčka v ponuke pre spotrebiteľa, t.j. tieto stránky neobsahovali informáciu o jej nedostupnosti. S prihliadnutím na uvedené skutočnosti teda nebol konštatovaný dôvod, ktorý by účastníka konania zbavil zodpovednosti za skutok, tak, ako bol konštatovaný v oznámení o začatí správneho konania, t.j. vyvodenie zodpovednosti tak považuje správny orgán za odôvodnené.

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 § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nekalé obchodné praktiky sú 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 prílohy č. 1 (Agresívne obchodné praktiky) bod 5. zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodnú praktiku, ktorá sa za každých okolností považuje za nekalú zaraďuje aj zahrnutie priameho nabádania pre deti do reklamy, aby si kúpili alebo aby presvedčili svojich rodičov alebo iných dospelých, aby im kúpili propagované produkty.

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

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

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä z obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 09.05.2017 a predloženého videoklipu, ktorý bol na orgán dozoru doručený dňa 12.05.2017.

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

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 a zákazy, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jedným z týchto zákazov je aj zákaz používania nekalej obchodnej praktiky. Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľov priznané im zákonom o ochrane spotrebiteľa. Deti predstavujú osobitnú kategóriu spotrebiteľov, ktorá je v mnohých smeroch ovplyvniteľná, a práve z toho dôvodu sa zákaz nekalých obchodných praktík zameriava aj na propagáciu výrobkov určených práve pre detského spotrebiteľa. Je zrejmé, že dieťa môže byť omnoho viac náchylné podľahnúť odporúčaniam smerujúcim k výzve na kúpu, ako bežný priemerný spotrebiteľ a následne si u svojho rodiča túto kúpu môže priam vynútiť. Dieťa pritom samo nie je schopné posúdiť svoje vlastné potreby v nadväznosti na možnosti a schopnosti domácnosti, resp. jeho rodičov ako zákonných zástupcov oprávnených v mene dieťaťa konať. Následkom tohto konania môže byť rodič dieťaťa vystavený tlaku v súvislosti s neželanými a neočakávanými reakciami svojho dieťaťa (rôzne emočné prejavy) na jeho odmietavý postoj ku kúpe výrobku a tomuto následne podľahnúť. Preto je potrebné takéto konanie spojené s nekalým marketingom považovať za o to závažnejšie, nakoľko zasahuje skupinu spotrebiteľov, ktorá je osobitne zraniteľná, má dopad nielen na jedného spotrebiteľa a navyše jej dôsledky môžu mať negatívny dosah na samotnú výchovu dieťaťa. Z hľadiska rozsahu orgán dozoru poukazuje aj na skutočnosť, že vychádzajúc zo zobrazenia predmetnej stránky obsahujúcej videoklip, ktoré tvorí prílohu k inšpekčného záznamu, mal predmetný klip v čase kontroly viac ako 9,7 milióna zhliadnutí (v súvislosti s uvedeným bolo vzaté do úvahy, že adresáti predmetného klipu tento vzhľadom na jeho charakter púšťajú opakovane). 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 predávania výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške

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

Poučenie:

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

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

číslo: V/0303/01/2017

dátum: 31.05.2018

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 (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **ags 92, s. r. o.**, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava,
IČO: 35 915 897,

kontrola vykonaná dňa 06.06.2017, 15.06.2017 a 18.08.2017 v prevádzke Potreby pre deti „PRE DETI“, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **ponúkať a predávať len bezpečný výrobok** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci ponúkal a predával výrobok *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €, EAN: 5902022541200*, 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, nakoľko zo Záverečného protokolu č. 32-9936 zo dňa 04.07.2017 vydaného skúšobným laboratóriom Strojírenský zkušební ústav, s.p. Zkušební laboratoř, Hudcova 424/56b, 621 00 Brno, vyplynulo, že hodnotená vzorka *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €, EAN: 5902022541200*, č. vzorky: *III/OMTKV/087/036/01/2017* nevyhovuje požiadavkám normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky. Skúmaná vzorka nevyhovela požiadavkám uvedeným v Článku 4.4.2.1 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky (*S výnimkou dier, medzier a otvorov špecifikovaných v čl. 4.4.2.2, 4.4.2.3, 4.4.2.4, 4.4.2.5, 4.4.2.6, 4.4.4.2 a 4.4.4.3, všetky ostatné dostupné diery, medzery a otvory musia byť pri skúšaní menšie ako 7 mm, medzi 12 mm a 25 mm alebo medzi 45 mm a 65 mm*), nakoľko skúšaním hodnotenej vzorky bolo zistené, že medzi priečkami bočnic (vyberateľné priečky) bola zistená medzera, do ktorej bola vložená sonda s priemerom 65 mm s použitím sily 6,8 N a 4,9 N. Skúmaná vzorka nevyhovela taktiež požiadavkám uvedeným v Článku 4.4.3 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky (*Pri skúšaní podľa 5.3.2 EN 716-2:2008 + A1:2013 úplne ohraničené otvory na vonkajšej strane (zvonku) postieľky, ktoré umožnia prechod malej skúšobnej makety hlavy cez ohraničený otvor, majú umožniť aj úplný prechod veľkej makety v tvare hlavy cez ohraničený otvor*), nakoľko skúšaním hodnotenej vzorky bolo

zistené, že do otvoru po odstránení vyberateľných priečok ide prestrčiť malú šablónu hlavy a nejde prestrčiť veľkú šablónu hlavy. Skúmaná vzorka ďalej nevyhovela požiadavkám uvedeným v Článku 4.4.8.2 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky (*Pri skúšaní podľa 5.2.3 EN 716-2:2008 + A1:2013 musí byť vzdialenosť medzi horným okrajom každej opory na nohy a horným okrajom bočnice a čela postieľky najmenej 600 mm*), nakoľko skúšaním hodnotenej vzorky bolo zistené, že vzdialenosť medzi hornou hranou akejkoľvek opory a hornou hranou bočnice a čiel postieľky je 583 mm, 577 mm. Vykonanou kontrolou s prihliadnutím na skutočnosť, že predmetný nebezpečný výrobok *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €, EAN: 5902022541200* sa dňa 15.06.2017 v prevádzke Potreby pre deti „PRE DETI“, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava v priamej ponuke pre spotrebiteľa, bolo zistené, že účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho. Uvedené vyplýva aj z predloženého listu účastníka konania „Oznámenie o splnení záväzných pokynov“ zo dňa 14.09.2017, v ktorom účastník konania uviedol, že v rámci Slovenskej republiky bola postieľka RADEK IX distribuovaná len v sieti predajní predeti.sk. Maloobchodní zákazníci boli informovaní prostredníctvom inzercie v médiách a oznamom do predajní. Celkovo boli vrátené dve postieľky. Ponukou a predajom výrobku, ktorý s poukazom na vyššie uvedené nie je bezpečný, tak došlo k porušeniu § 6 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 **2000,- €**,
(slovom: dvetisíc 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-03030117.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom preverenia bezpečnosti výrobku nahláseného cez systém ECHO (detská postieľka zn. RADEK IX), vykonali dňa 26.04.2017 inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzke PREDETI.SK, OC Galéria Mlyny, Štefánikova trieda 61, Nitra, 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“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.04.2017.

Pri výkone kontroly dňa 26.04.2017 bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzke PREDETI.SK, OC Galéria Mlyny, Štefánikova trieda 61, Nitra sa nachádzal iba výstavný kus detskej postieľky zn. RADEK IX, označený etiketou s údajmi: „40022 Postieľka Radek IX 120×60cm Biela“, na druhej etikete sa nachádzalo upozornenie v znení „Minimálna vzdialenosť matracu od vrchnej hrany postieľky je 200mm.“; STN EN 716-1:2008+A1:2013, údaj o výrobcovi: P.H.U. „KLUPŠ-HEN“, Poznaňská 162, Gostyń, Poľsko a údaj o distribútorovi: ags 92, s. r. o., Pestovateľská 13, Bratislava“.

Vzhľadom k tomu vykonali dňa 06.06.2017 inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj inšpekcie kontrolu v prevádzke Potreby pre deti „PRE DETI“, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, prevádzkovanvej účastníkom konania - spoločnosťou ags 92, s. r. o., Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, IČO: 35 915 897, zameranú na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu nahláseného cez systém ECHO a na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 06.06.2017.

V čase výkonu kontroly dňa 06.06.2017 sa v kontrolovanej prevádzke Potreby pre deti „PRE DETI“, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava fyzicky nachádzali 2 ks výrobku detská postieľka zn. RADEK IX, ktoré boli zmontované a vystavené pre spotrebiteľov. Na skladových zásobách sa nenachádzal predmetný výrobok v originálnom balení od výrobcu. Vzhľadom k tomu bolo pri výkone kontroly dňa 06.06.2017 s účastníkom konania dohodnuté dodanie 1 kusu predmetného výrobku – *detská postieľka zn. RADEK IX biela* na prevádzkovú jednotku Potreby pre deti „PRE DETI“, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava.

Na základe uvedeného a po oznámení disponibility predmetného výrobku vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj dňa 15.06.2017 kontrolu v prevádzke Potreby pre deti „PRE DETI“, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, pri ktorej bola pre účely posúdenia bezpečnosti, kvality a zhody odobratá vzorka výrobku – *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €, EAN: 5902022541200* v množstve 1 kus, č. vzorky: *111/OMTKV/087/036/01/2017*. Predmetný výrobok sa nachádzal v kontrolovanej prevádzke v priamej ponuke pre spotrebiteľa.

Zo Záverečného protokolu č. 32-9936 zo dňa 04.07.2017 vydaného skúšobným laboratóriom Strojirenský zkušební ústav, s.p. Zkušební laboratoř, Hudcova 424/56b, 621 00 Brno vyplynulo, že hodnotená vzorka: *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €, EAN: 5902022541200*, č. vzorky: *111/OMTKV/087/036/01/2017* nevyhovuje požiadavkám normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky.

Skúmaná vzorka nevyhovela požiadavkám uvedeným v Článku 4.4.2.1 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky (*S výnimkou dier, medzier a otvorov špecifikovaných v čl. 4.4.2.2, 4.4.2.3, 4.4.2.4, 4.4.2.5, 4.4.2.6, 4.4.4.2 a 4.4.4.3, všetky ostatné dostupné diery, medzery a otvory musia byť pri skúšaní menšie ako 7 mm, medzi 12 mm a 25 mm alebo medzi 45 mm a 65 mm*), nakoľko skúšaním hodnotenej vzorky bolo zistené, že medzi priečkami bočníc (vyberateľné priečky) bola zistená medzera, do ktorej bola vložená sonda s priemerom 65 mm s použitím sily 6,8 N a 4,9 N.

Skúmaná vzorka nevyhovela taktiež požiadavkám uvedeným v Článku 4.4.3 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky (*Pri skúšaní podľa 5.3.2 EN 716-2:2008 + A1:2013 úplne ohraničené otvory na vonkajšej strane (zvonku) postieľky, ktoré umožnia prechod malej skúšobnej makety hlavy cez ohraničený otvor, majú umožniť aj úplný prechod veľkej makety v tvare hlavy cez ohraničený otvor*), nakoľko skúšaním hodnotenej vzorky bolo zistené, že do otvoru po odstránení vyberateľných priečok ide prestrčiť malú šablónu hlavy a nejde prestrčiť veľkú šablónu hlavy.

Skúmaná vzorka ďalej nevyhovela požiadavkám uvedeným v Článku 4.4.8.2 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky (*Pri skúšaní podľa 5.2.3 EN 716-2:2008 + A1:2013 musí byť vzdialenosť medzi horným okrajom každej opory na nohy a horným okrajom bočnice a čela postieľky najmenej 600 mm*), nakoľko skúšaním hodnotenej vzorky bolo zistené, že vzdialenosť medzi hornou hranou akejkoľvek opory a hornou hranou bočnic a čiel postieľky je 583 mm, 577 mm.

Z uvedeného vyplýva, že predmetný výrobok *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €, EAN: 5902022541200* nespĺňa požiadavky bezpečného výrobku podľa § 2 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda je nebezpečným výrobkom.

Dňa 18.08.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Potreby pre deti „PRE DETI“, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, pri ktorej bol účastník konania oboznámený s výsledkom skúšky na základe odberu vzorky a bol mu odovzdaný originál Záverečného protokolu č. 32-9936 zo dňa 04.07.2017 vydaného skúšobným laboratóriom Strojirenský zkušební ústav, s.p. Zkušební laboratoř, Hudcova 424/56b, 621 00 Brno. Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 18.08.2017.

Vykonanou kontrolou s prihliadnutím na skutočnosť, že predmetný nebezpečný výrobok *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €, EAN: 5902022541200* sa dňa 15.06.2017 nachádzal v prevádzke Potreby pre deti „PRE DETI“, OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava v priamej ponuke pre spotrebiteľa, bolo zistené, že účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho. Uvedené vyplýva aj z predloženého listu účastníka konania „Oznámenie o splnení záväzných pokynov“ zo dňa 14.09.2017, v ktorom účastník konania uviedol, že v rámci Slovenskej republiky bola postieľka RADEK IX distribuovaná len v sieti predajní predeti.sk. Maloobchodní zákazníci boli informovaní prostredníctvom inzercie v médiách a oznamom do predajní. Celkovo boli vrátené dve postieľky.

Ponukou a predajom výrobku, ktorý s poukazom na vyššie uvedené, nie je bezpečný, došlo k porušeniu § 6 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 24.04.2018 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 10.05.2018.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 06.06.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že súhlasí s obsahom inšpekčného záznamu. Bude informovať vedenie spoločnosti, požadovaný doklad zašle v stanovenom termíne.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 15.06.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že súhlasí s obsahom inšpekčného záznamu. Bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 18.08.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že protokol o skúške prevzala a o výsledku bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 19.09.2017 bol orgánu dozoru doručený list „Oznámenie o splnení záväzných pokynov“ zo dňa 14.09.2017, v ktorom pán M. (prevádzkový riaditeľ) uviedol, že dňa 18.08.2017 bola vykonaná kontrola inšpektormi SOI v predajni Predeti.sk v OC Korzo, Pestovateľská 13, Bratislava, so zameraním na došetrenie k odobratej vzorke „Detská postieľka značky RADEX IX“, ktorá nespĺňala požiadavky normy ČSN EN 716-1+A1:2013. K vyššie uvedenému nedostatku im boli stanovené záväzné pokyny, ku ktorým zasiela informáciu o ich splnení:

- zamedzenie dodávky, predaja a distribúcie nebezpečného výrobku: Predaj a distribúcia výrobku bola zamedzená ihneď po prijatí tohto pokynu.
- zabezpečiť stiahnutie nebezpečného výrobku z trhu od svojich odberateľov: Nebezpečný výrobok bol stiahnutý zo všetkých predajní do ktorých bol distribuovaný.
- umožniť spotrebiteľom a odberateľom vrátiť nebezpečný výrobok: V rámci Slovenskej republiky bola postieľka RADEX IX distribuovaná spoločnosťou ags92, s. r. o. len v sieti predajní predeti.sk. Maloobchodní zákazníci boli informovaní prostredníctvom inzercie v médiách a oznamom na vchode do predajní. Celkovo boli vrátené dve postieľky.
- informačná povinnosť: Ako už bolo uvedené vyššie, bol zverejnený oznam o možnosti vrátenia tovaru na vchodoch predajní, kde bola postieľka v predaji a tiež bol zverejnený oznam prostredníctvom verejnoprávneho média – tlače. V prílohe prikladá p. M. faktúru za zverejnenú inzerciu (Faktúra – daňový doklad č. 2017024 s dátumom vystavenia 31.08.2017).
- zaslanie kópií dokladov s vyčíslením množstva a hodnoty vráteného výrobku. V prílohe p. M. prikladá faktúru od výrobcu nebezpečného výrobku („Faktura VAT eu 704/2017“ od spoločnosti Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowo-Usługowe "Klupś" Ryszard Klupś, Poľsko). Ku dnešnému dňu boli vrátené od spotrebiteľov dve postieľky. Nákupná cena vráteného tovaru je 198,90 PLN bez DPH za kus, čo je 46,47 €. Celková hodnota vráteného tovaru je 92,94 eur bez DPH. Postieľky boli stiahnuté z predajní a zo skladu spoločnosti budú vrátené výrobcovi. Pán M. v závere listu požiadal orgán dozoru, aby ho v prípade ďalších otázok kontaktoval.

Uvedený list „Oznámenie o splnení záväzných pokynov“ spolu s vyššie menovanými prílohami bol orgánu dozoru doručený aj prostredníctvom e-mailu, odoslaného dňa 14.09.2017 z e-mailovej adresy m, zaevidovaného na tunajšom inšpektoráte dňa 19.09.2017.

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 p. M. orgán dozoru uvádza, že pán K. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, v predmetnom vyjadrení iba

informoval orgán dozoru o splnení uložených opatření a odstránení zistených nedostatkov. V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje na znenie ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého 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 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. Pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania, a tým naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu uvedenú vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť.

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.

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, 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 zo Záverečného protokolu č. 32-9936 zo dňa 04.07.2017 vydaného skúšobným laboratóriom Strojnírenský zkušební ústav, s.p. Zkušební laboratoř, Hudcova 424/56b, 621 00 Brno, 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 a predaja výrobkov na trhu 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 06.06.2017, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.06.2017, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 18.08.2017 a z výsledkov skúšok odobratej vzorky výrobku *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €*, EAN: 5902022541200, ako i z predložených 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Nedodržaním povinností účastníka konania ponúkať a predávať len bezpečný výrobok dochádza k ohrozeniu zdravia spotrebiteľa, keďže v danom prípade výrobok *detská postieľka zn. RADEK IX biela KLUPŠ MEBLE DZICIECE á 89,47 €*, EAN: 5902022541200 preukázateľne nespĺňal požiadavky na bezpečnosť a predstavoval pre spotrebiteľa závažné riziko. Závažnosť zisteného protiprávneho konania je o to vyššia, že predmetný nebezpečný výrobok bol určený na starostlivosť o deti. V prípade nesplnenia požiadavky v zmysle čl. 4.4.2.1 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013 Nábytok, Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov, Časť 1: Bezpečnostné požiadavky dochádza k ohrozeniu zdravia dieťaťa, nakoľko jestvuje nebezpečenstvo, že dieťa vloží do medzery v postieľke ruku alebo nohu, ktorú však následne nemusí vedieť vyslobodiť, čím si môže spôsobiť dislokáciu členku, zápästia, ramena alebo kolena. Pokiaľ ide o ďalší zistený nedostatok (nevyhovenie požiadavkám čl. 4.4.3 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013), rovnako i v tomto prípade dochádza k ohrozeniu zdravia dieťaťa, nakoľko ak dieťa prestrčí svoju hlavu cez otvory na vonkajšej strane (zvonku) postieľky, môže ostať uväznené, hrozí riziko udusenía sa. Zdravie dieťa je taktiež ohrozené i v dôsledku nevyhovenia predmetného výrobku požiadavkám čl. 4.4.8.2 normy ČSN EN 716-1 + A1:2013, keďže dieťa nachádzajúce sa v postieľke sa môže v dôsledku nesplnenia predpísanej vzdialenosti medzi horným okrajom každej opory na nohy a horným okrajom bočnice a čela postieľky vyšplhať po bočnici postieľky, spadnúť, čím dochádza k riziku vzniku fraktúry lebky. 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 ponuky a 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/0317/01/2017

dátum: 19.06.2018

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: **CCC Slovakia, s. r. o.**, Kopčianska 10, 851 01 Bratislava,
IČO: 46 509 500,

kontrola vykonaná dňa 10.10.2017 v prevádzke CCC – obuv, Obchodná 43-45, 811 06 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ p. M. si dňa 19.06.2017 uplatnil reklamáciu (Záznam o reklamácií zo dňa 19.06.2017, číslo reklamácie: R35675124223) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – obuv 2220479300014 MP07-15785-01 v hodnote 29,95 €, zakúpeného dňa 28.04.2016 (pokladničný doklad č. *000016). K predmetnej reklamácií bol vystavený doklad – Doklad predávajúceho o vybavení reklamácie Písomná výzva predávajúceho na prevzatie plnenia kupujúcim zo dňa 18.07.2017 (zaslaný na adresu spotrebiteľa dňa 18.07.2017, podacie číslo zásielky: RE075994084SK), ktorým predávajúci reklamáciu spotrebiteľa zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy 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 **250,- €**
(slovom: dvestopäťdesiat 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-03170117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.10.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke CCC – obuv, Obchodná 43-45, 811 06 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. M., evidovaného pod č. 926/2017 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 10.10.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ p. M. si dňa 19.06.2017 uplatnil reklamáciu (Záznam o reklamacii zo dňa 19.06.2017, číslo reklamácie: R35675124223) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – obuv 2220479300014 MP07-15785-01 v hodnote 29,95 €, zakúpeného dňa 28.04.2016 (pokladničný doklad č.* 000016). K predmetnej reklamacii bol vystavený doklad – Doklad predávajúceho o vybavení reklamácie Písomná výzva predávajúceho na prevzatie plnenia kupujúcim zo dňa 18.07.2017 (zaslaný na adresu spotrebiteľa dňa 18.07.2017, podacie číslo zásielky: RE075994084SK), ktorým predávajúci reklamáciu spotrebiteľa zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy 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 22.05.2018 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 23.05.2018.

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 sa účastník konania nevyjadril, do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 10.10.2017 pri výkone kontroly prítomná p. S. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 18 ods. 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. dovozovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 10.10.2017.

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 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 po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. 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. Práve uvedená informácia je jednou z kľúčových informácií z hľadiska možného opakovaného uplatnenia reklamácie, ktoré spotrebiteľovi vyplýva z ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vo výroku opísaným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj 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 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/0318/01/2017

dátum: 18.06.2018

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: **adidas Slovakia, s.r.o.**, Galvaniho 15/A, 821 04 Bratislava,
IČO: 35 739 738,

kontrola vykonaná dňa 13.10.2017 v prevádzke ADIDAS OUTLET, Vajnorská 108, 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 spotrebiteľka p. D., si dňa 30.08.2017 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *obuv TERREX SCOPE GTX W, veľ. 5, číslo tovaru G97929 v hodnote 49,90 €, zakúpeného dňa 06.10.2015* (Reklamačný protokol - číslo reklamácie 175/20) a spotrebiteľ p. Š., si dňa 30.08.2017 (Reklamačný protokol - číslo reklamácie 175/21) uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *obuv TERREX SCOPE GTX, veľ. 10, číslo tovaru Q21439 v hodnote 74,93 €, zakúpeného dňa 06.10.2015*. Prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.09.2017, odoslaného predávajúcim na e-mailovú adresu spotrebiteľky d. uvedenú v Reklamačnom protokole č. 175/20 a e-mailu zo dňa 12.09.2017 odoslaného predávajúcim na e-mailovú adresu s. uvedenú v Reklamačnom protokole č. 175/21 boli spotrebiteľia informovaní o zamietnutí reklamácie a vyzvaní na prevzatie reklamovaného výrobku. Spotrebiteľom bol zároveň predložený doklad – list „Reklamácia“ zo dňa 11.09.2017 k reklámii *obuvi TERREX SCOPE GTX W, veľ. 5* a list „Reklamácia“ zo dňa 11.09.2017 k reklámii *obuvi TERREX SCOPE GTX W, veľ. 10* (na oboch listoch je ako dátum prevzatia uvedený 20.09.2017). Preskúmaním predložených dokladov vzťahujúcich sa k predmetným reklamáciám spotrebiteľov (Reklamačný protokol - číslo reklamácie 175/20; Reklamačný protokol - číslo reklamácie 175/21; e-maily zo dňa 12.09.2017 a listy „Reklamácia“) bolo zistené, že napriek tomu, že v danom prípade boli obe reklamácie spotrebiteľov uplatnené po 12 mesiacoch od kúpy, tieto boli vybavené zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (v oboch listoch s názvom „Reklamácia“ bolo uvedené iba „...ak si spotrebiteľ uplatní reklamáciu po dvanástich mesiacoch od kúpy tovaru, má spotrebiteľ právo si dokazovať vadu materiálu sám a to postúpením na odborné posúdenie k súdnemu znalcovi, napríklad: http://jaspi.justice.gov.sk/jaspiw1/htm_reg/jaspiw_mini_regz_zobraz_skup1.asp?skupi

na=1), 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 200,- €, (slovom: dvesto 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-03180117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.10.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke ADIDAS OUTLET, Vajnorská 108, 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 evidovaného pod č. 925/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.10.2017.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. D., si dňa 30.08.2017 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *obuv TERREX SCOPE GTX W, veľ. 5, číslo tovaru G97929 v hodnote 49,90 €, zakúpeného dňa 06.10.2015* (Reklamačný protokol - číslo reklamácie 175/20) a spotrebiteľ p. Š., si dňa 30.08.2017 (Reklamačný protokol - číslo reklamácie 175/21) uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *obuv TERREX SCOPE GTX, veľ. 10, číslo tovaru Q21439 v hodnote 74,93 €, zakúpeného dňa 06.10.2015*. Prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.09.2017, odoslaného predávajúcim na e-mailovú adresu spotrebiteľky d. uvedenú v Reklamačnom protokole č. 175/20 a e-mailu zo dňa 12.09.2017 odoslaného predávajúcim na e-mailovú adresu s. uvedenú v Reklamačnom protokole č. 175/21 boli spotrebiteľia informovaní o zamietnutí reklamácie a vyzvaní na prevzatie reklamovaného výrobku. Spotrebiteľom bol zároveň predložený doklad – list „Reklamácia“ zo dňa 11.09.2017 k reklamáci *obuvi TERREX SCOPE GTX W, veľ. 5* a list „Reklamácia“ zo dňa 11.09.2017 k reklamáci *obuvi TERREX SCOPE GTX W, veľ. 10* (na oboch listoch je ako dátum prevzatia uvedený 20.09.2017). Preskúmaním predložených dokladov vzťahujúcich sa k predmetným reklamáciám spotrebiteľov (Reklamačný protokol - číslo reklamácie 175/20; Reklamačný protokol - číslo reklamácie 175/21; e-maily zo dňa 12.09.2017 a listy „Reklamácia“) bolo zistené, že napriek tomu, že v danom prípade boli obe reklamácie spotrebiteľov uplatnené po 12 mesiacoch od kúpy, tieto boli vybavené zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (v oboch listoch s názvom „Reklamácia“ bolo uvedené iba „...ak si spotrebiteľ uplatní reklamáciu po dvanástich mesiacoch od kúpy tovaru, má spotrebiteľ právo si dokazovať vadu materiálu sám a to postúpením na odborné posúdenie k súdnemu znalcovi, napríklad:

http://jaspi.justice.gov.sk/jaspiw1/htm_reg/jaspiw_mini_regz_zobraz_skup1.asp?skupina=1).

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 31.05.2018 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 06.06.2018.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom „Vyjadrenie k Oznámeniu o začatí správneho konania číslo P/0318/01/2017“ zo dňa 07.06.2018, doručeným orgánu dozoru dňa 08.06.2018, v ktorom účastník konania uviedol, že v prvom rade by chcel uistiť orgán dozoru, že spoločnosť adidas Slovakia s.r.o. si váži svojich zákazníkov a ku každému prístupuje individuálne a s odbornou starostlivosťou. Účastník konania si ďalej dovoľuje zdôrazniť, že aj prípad uvedený v oznámení starostlivo posúdili, avšak musí k nemu zaujať odlišné stanovisko a nesúhlasí s názorom a interpretáciou poučenia orgánom dozoru ako chybnou z jeho strany. Účastník konania je názoru, že v dnešnej dobe všeobecnej dostupnosti internetu je ich poučenie úplne zrejmé. Už po zadaní slova JASPI do internetového prehliadača sa zobrazí text obsahujúci: Súdni znalci jaspi-web a následne po ďalšom kliknutí sa objaví zoznam znalcov medzi nimi aj z odboru Koža, kožušiny obuv. Účastník konania nevidí racionálny dôvod na to, aby spotrebiteľom podával iné, ako možnosť, kde si môžu znalca nájsť podľa svojich kritérií. Účastník konania je názoru, že požiadavka zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa § 18 ods. 7 „komu“ je týmto dostatočne splnená, nakoľko účastník konania uvádza „súdnemu znalcovi“ a kde je ho možné nájsť. Súdny znalec je tá najvyššia forma posúdenia a keby aj bola najdrahšia, znáša náklady účastník konania a nevnučuje konkrétne osoby, ktoré majú vykonať posúdenie. Zákon č. 250/2007 Z.z. presne špecifikuje § 18 ods. 7: „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.“ Zákon č. 250/2007 Z.z. presne nešpecifikuje, ako má byť „komu“ splnené. Pokiaľ by mala byť pravdou argumentácia orgánu dozoru, zákon č. 250/2007 Z.z. by presne stanovil, čo má byť poskytnuté, teda napr. vo forme mena, priezviska, adresy a pod., ako je to napr. v § 10a zákona č. 250/2007 Z.z.: (1) Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť a) hlavné vlastnosti výrobku alebo charakter služby v rozsahu primeranom výrobku alebo službe, b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho. Účastník konania je teda názoru, že jeho poučenie je správne, úplné a zákonné a nevidí žiadny dôvod na vedenie správneho konania len na základe špekulácie zákazníka, že sa mu zdá poučenie nedostatočné. To je vec právneho názoru, avšak pri dnešnej bežnej dostupnosti internetu, Google a iných vyhľadávačov sociálnych sietí a pod. je celé konanie skorej v rovine, ktorá je na úrovni technickej dostupnosti internetu v čase vzniku zákona č. 250/2007 Z.z. a nereflektuje technické možnosti a všeobecné počítačové zručnosti užívateľov o 11 rokov neskôr.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 13.10.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. R. uviedol len, že k reklamácii bol priložený protokol, na ktorom síce nebolo meno konkrétneho znalca na posúdenie reklamácie, ale bol tam link na stránku, kde si zákazník môže nájsť najvhodnejšieho znalca podľa vlastného výberu.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania a taktiež ani p. R. svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnili. Vykonanou kontrolou s prihliadnutím na doklady predložené orgánu dozoru bolo preukázateľne zistené, že účastník konania pri vybavení reklamácií spotrebiteľov (t.j. reklamácia spotrebiteľky p. D., uplatnená dňa 30.08.2017, zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *obuv TERREX SCOPE GTX W, veľ. 5, číslo tovaru G97929 v hodnote 49,90 €, zakúpeného dňa 06.10.2015*; reklamácia spotrebiteľa p. Š., uplatnená dňa 30.08.2017, zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *obuv TERREX SCOPE GTX, veľ. 10, číslo tovaru Q21439 v hodnote 74,93 €, zakúpeného dňa 06.10.2015*), uplatnených po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, nepostupoval v súlade s ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľov informoval o zamietnutí jednotlivých reklamácií prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.09.2017, odoslaného predávajúcim na e-mailovú adresu spotrebiteľky d. uvedenú v Reklamačnom protokole č. 175/20 a prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.09.2017, odoslaného predávajúcim na e-mailovú adresu s. uvedenú v Reklamačnom protokole č. 175/21 bez uvedenia, komu môžu zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom uvedená informácia nebola spotrebiteľom poskytnutá ani v Reklamačnom protokole - číslo reklamácie 175/20, ani v Reklamačnom protokole - číslo reklamácie 175/21 a taktiež ani v listoch s názvom „Reklamácia“, ktoré predávajúci predložil spotrebiteľom v súvislosti s uplatnenými reklamáciami. Účastník konania v listoch s názvom „Reklamácia“ uviedol iba „...*ak si spotrebiteľ uplatní reklamáciu po dvanástich mesiacoch od kúpy tovaru, má spotrebiteľ právo si dokazovať vadu materiálu sám a to postúpením na odborné posúdenie k súdnemu znalcovi, napríklad: http://jaspi.justice.gov.sk/jaspiw1/hm_reg/jaspiw_mini_regz_zobraz_skup1.asp?sk_upina=1*“. 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 (prípadne 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. K vyjadreniu účastníka konania, a síce, že v dnešnej dobe všeobecnej dostupnosti internetu je ich poučenie úplne zrejmé a pri dnešnej bežnej dostupnosti internetu, Google a iných vyhľadávačov sociálnych sietí a pod. je celé konanie skorej v rovine, ktorá je na úrovni technickej dostupnosti internetu v čase vzniku zákona č. 250/2007 Z.z. a nereflektuje technické možnosti a všeobecné počítačové zručnosti užívateľov o 11 rokov neskôr, orgán dozoru uvádza, že ide vyslovene o subjektívny názor účastníka konania, s ktorým však orgán dozoru nesúhlasí. V prvom rade je potrebné si uvedomiť, že napriek tomu, že zákon o ochrane spotrebiteľa vstúpil do platnosti v roku 2007, od tohto roku prešiel mnohými novelizáciami reflektujúcimi požiadavky súčasnej doby a predovšetkým právnej praxe. Taktiež je potrebné mať na zreteli skutočnosť, že i v dnešnej modernej dobe existuje stále mnoho spotrebiteľov, pre ktorých prístup k internetu nie je takou samozrejmosťou, ako účastník konania vykreslil vo svojom podaní. Z tohto dôvodu orgán dozoru zotrváva na svojom názore, že pre splnenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa je nevyhnutné, aby bol spotrebiteľ 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 oprávnených vykonávať odborné posúdenie z hľadiska predmetu ich činnosti alebo informácie o kontaktných adresách.

Orgán dozoru taktiež uvádza, že v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že „*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“. Zákon o ochrane spotrebiteľa v ustanovení § 2 písm. m) uvádza legálnu definíciu „určenej osoby“ ako osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Pre splnenie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to povinnosti 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, postačuje, ak predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie akúkoľvek osobu oprávnenú na vykonávanie odborného posúdenia, t.j. znalca alebo autorizovanú, notifikovanú alebo akreditovanú osobu alebo osobu oprávnenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenú osobu), pričom ďalej je už výlučne na rozhodnutí spotrebiteľa, či si dá vypracovať vlastný znalecký posudok u osoby uvedeného predávajúcim v doklade o vybavení reklamácie alebo sa so svojou požiadavkou obráti na inú oprávnenú osobu podľa vlastného výberu, napr. na osobu oprávnenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv. t.j. určenú osobu.

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 66 400,00 €.

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 zo dňa 13.10.2017 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 riadnym neuvedením je marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa, ktorá je nezanedbateľná s prihliadnutím na možnosť opätovného uplatnenia reklamácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0413/01/2017

dátum: 20.06.2018

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: **TERNO real estate s.r.o.**, Bratská 3, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 50 020 188,

kontrola vykonaná dňa 09.08.2017 v prevádzke TERNO, Lipnická 312, 900 42 Dunajská Lužná,

pre porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky

- keď pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že jeden druh výrobku zakúpený spotrebiteľkou – *syr Ementáler Boryna 20%* bol dňa 11.05.2017 priamo na výrobku (spotrebiteľka k svojmu podnetu evidovanému pod č. 464/2017 priložila scan spotrebiteľského obalu výrobku „Ementáler Boryna 20%“ s dátumom balenia dňa 11.05.2017) označený predajnou cenou 2,53 € za 0,320 kg a jednotkovou cenou 7,90 €/kg, pričom spotrebiteľke bola v doklade o kúpe č. 276/310 zo dňa 11.05.2017 (DKP: 1002120151011073) za predmetný výrobok účtovaná cena 3,36 € za 0,320 kg s jednotkovou cenou 10,50 €/kg (jednotková cena uvedená v doklade o kúpe je zhodná s jednotkovou cenou v rozhodnom čase uvedenou v cenovej evidencii (skladovej karte) predloženej orgánu dozoru predávajúcim prostredníctvom e-mailu odoslaného dňa 17.08.2017 z e-mailovej adresy P., zaevidovaného tunajším inšpektorátom dňa 24.08.2017). Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená priamo na výrobku, 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 došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.

Uvedeným konaním došlo porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-04130117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.08.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke TERNO, Lipnická 312, 900 42 Dunajská Lužná, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky evidovaného pod č. 464/2017 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 09.08.2017.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že jeden druh výrobku zakúpený spotrebiteľkou – *syr Ementáler Boryna 20%* bol dňa 11.05.2017 priamo na výrobku (spotrebiteľka k svojmu podnetu evidovanému pod č. 464/2017 priložila scan spotrebiteľského obalu výrobku „Ementáler Boryna 20%“ s dátumom balenia dňa 11.05.2017) označený predajnou cenou 2,53 € za 0,320 kg a jednotkovou cenou 7,90 €/kg, pričom spotrebiteľke bola v doklade o kúpe č. 276/310 zo dňa 11.05.2017 (DKP: 1002120151011073) za predmetný výrobok účtovaná cena 3,36 € za 0,320 kg s jednotkovou cenou 10,50 €/kg (jednotková cena uvedená v doklade o kúpe je zhodná s jednotkovou cenou v rozhodnom čase uvedenou v cenovej evidencii (skladovej karte) predloženej orgánu dozoru predávajúcim prostredníctvom e-mailu odoslaného dňa 17.08.2017 z e-mailovej adresy P., zaevidovaného tunajším inšpektorátom dňa 24.08.2017). Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená priamo na výrobku, 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 došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.05.2018 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 29.05.2018.

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.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 05.06.2018, vo veci: „Oznámenie o začatí správneho konania - vyjadrenie“ (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), doručeným orgánu dozoru dňa 11.06.2018, v ktorom p. MVDr. Z. – vedúca oddelenia kvality v zmysle poverenia (Poverenie zamestnanca zo dňa 06.06.2017) v mene účastníka konania uviedla, že spoločnosť TERNO real estate s.r.o. (ďalej len „spoločnosť“), Bratislava obdržala dňa 29.05.2018 upovedomenie o začatí správneho konania č. k.: P/0413/01/2017, zo dňa 25.05.2018 k zisteniam, ktoré sú uvedené v inšpekčnom zázname o úradnej kontrole zo dňa 09.08.2017, ktorá bola vykonaná inšpektormi SOI so sídlom v Bratislave na prevádzke Terno č. 2007, Lipnická 312, Dunajská Lužná.

K zistenému nedostatku z predmetného inšpekčného záznamu uvádza nasledovné:

Vedenie spoločnosti v spolupráci s vedením kontrolovanej prevádzky sa zaoberalo nezhodou (podnet spotrebiteľa) zistenou a zdokumentovanou v inšpekčnom zázname z úradnej kontroly SOI Bratislava zo dňa 09.08.2017 a uvádza nasledovné vyjadrenie ku nedostatku resp. predmetu podania spotrebiteľa:

1. „Jeden druh výrobku zakúpený spotrebiteľkou – *syr Ementáler Boryna 20%* bol dňa 11.05.2017 priamo na výrobku s dátumom balenia 11.05.2017 označený predajnou cenou 2,53 € za 0,320 kg a jednotkovou cenou 7,90 €/kg, pričom spotrebiteľke bola v doklade o kúpe zo dňa 11.05.2017 za predmetný výrobok účtovaná cena 3,36 € za 0,320 kg s jednotkovou cenou 10,50 €/kg (jednotková cena uvedená v doklade o kúpe je zhodná s jednotkovou cenou v rozhodnom čase uvedenou v cenovej evidencii (skladovej karte) predloženej SOI so sídlom v Bratislave).

Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená priamo na výrobku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena“ sa účastník konania mailovou formou vyjadril dňa 17.08.2017 v zmysle:

„Dobrý deň,

na základe opatrenia uloženého v Inšpekčnom zázname z úradnej kontroly zo dňa 09.08.2017 na prevádzke Lipnická 312, 900 42 Dunajská Lužná (číslo prevádzky 2007) si Vám dovoľujeme zaslať nasledovné informácie k uloženému opatreniu v znení:

„Kontrolovaný subjekt Terno real estate s. r. o. zašle na ISOI pre BA kraj nasledovné doklady:

- Stanovisko k predmetu podania
- Cenovú evidenciu na SYR Ementáler Boryna 20% za obdobie 01.05.2017-20.05.2017

Termín: do 18.08.2017“.

Týmto si Vás dovoľujeme informovať, že uvedené informácie o cenovej evidencii uvedeného syra sú súčasťou prílohy.

Vysvetlenie k prílohe t.j. k cenovej evidencii:

1. prvá časť evidencie (skladovej karty) označená ako „Prodejní ceny“:
 - v tejto časti je zobrazené aktuálne a základné nastavenie ceny na daný produkt ako aj obdobie platnosti tejto ceny
 - z týchto informácií vyplýva, že základná cena je dlhodobo nastavená na hodnotu 10,50 €/kg s DPH
 - ako je vidieť, tak táto cena je nastavená od začiatku t.j. od zalistovania daného produktu do systému – v tomto prípade od 28.02.2017 do 31.12.99..
2. druhá časť evidencie (skladovej karty) označená ako „Speciální ceny“:
 - v tejto časti sú zobrazené všetky „zásahy“ do ceny daného výrobku t.j. zmeny ceny napríklad pri letákových akciách, dlhodobo nízkej ceny (DNC) a pod., ako aj obdobie platnosti týchto zmenených cien
 - z danej karty v tejto časti vyplýva, že cena za obdobie od 01.05.2017 do 20.05.2017 bola na uvedený syr nastavená stále na pôvodnú/základnú cenu 10,50 €/kg nakoľko v tomto období neprebíhala žiadna akcia (zmena ceny) na tento syr

- ako je vidieť z tejto cenovej evidencie, tak žiadna zmena ceny na uvedený syr v sledovanom období (1.5.2017-20.5.2017) nebola vykonaná, posledná zmena jednotkovej ceny bola ešte pred týmto obdobím t.j. od 20.4.2017-26.4.2017 kedy bola nastavená akciová (letáková) cena na 7,90 €/kg s DPH a následne ďalšia zmena ceny bola uskutočnená až v mesiaci jún, tzn. že cena počas celého mesiaca máj bola systémovo stále nastavená na 10,50 €/kg

3. tretia časť evidencie (skladovej karty) označená ako „Nákupní ceny“:

- v tejto časti je zobrazená nákupná cena za daný produkt.

Aj z uvedených informácií z cenovej evidencie (skladovej karty) vyplýva, že systémovo bola cena na uvedený syr nastavená na hodnotu 10,50 €/kg. Rovnakú skutočnosť uvádza vo svojom inšpekčnom zázname aj SOI BA po vykonaní kontrolného nákupu na prevádzke Lipnická, D. Lužná, kde bolo potvrdené, že v čase kontroly SOI, resp. po vykonaní kontrolného nákupu nebol zistený nesúlads/rozdiel v jednotkovej cene na cenovke pri výrobku a na doklade o kúpe. Na základe všetkých vyššie spomenutých informácií je jasné, že v danom období bola v našom systéme na predmetný syr nastavená jednotková cena 10,50 €/kg. Táto cena teda bola aj systémovo naviazaná na všetky výstupy v rámci zobrazenia cien na prevádzke (cenovka, etiketa z váhy, pokladničný blok). Neexistuje teda žiadna možnosť, aby vychádzala iná jednotková cena ako tá nastavená (10,50 €/kg) a to či už na cenovke, etikete z váhy alebo pokladničnom bloku.

K predmetu podania spotrebiteľa sa nevieme vyjadriť, nakoľko súčasťou inšpekčného záznamu SOI BA nie sú doklady k predmetu podania spotrebiteľa.

Preto Vás týmto žiadame o ich zaslanie (mailovou formou: k, alebo písomnou formou: adresa uvedená vo vizitke pod menom), aby sme daný podnet vedeli preveriť, zistiť prípadnú nezhodu a ak by to bolo potrebné, prijať nápravné opatrenia, aby k podobným prípadom v budúcnosti nedochádzalo.

V prípade akýchkoľvek otázok nás prosím kontaktujte.“

K vyššie uvedenému vyjadreniu účastník konania ďalej uvádza, že Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave nereagoval na požiadavku účastníka konania formulovanú v poslednom odseku vyjadrenia zaslaného mailom na SOI BA dňa 17.08.2017.

Zároveň si účastník konania dovoľuje uviesť, že v inšpekčnom zázname zo dňa 09.08.2017 (kontrola na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zo dňa 09.08.2017 na prevádzke Terno Lipnická 312, Dunajská Lužná) je okrem iného uvedené „Spotrebiteľka vo svojom podaní uvádza, že v predajni Terno, Lipnická 312, 900 42 Dunajská Lužná dňa 11.05.2017 o 17:06 zakúpila syr Ementáler Boryna 20%. Cena pultová, na základe ktorej sa rozhodla kúpiť uvedený syr bola 8,90 €/kg.“ Ako už účastník konania uviedol vo vyjadrení zo dňa 17.08.2017, tak v systéme je od zalistovania (zadanie údajov do systému pri každom novom výrobku) daného produktu zadaná jednotková cena 10,50 €/kg. Ako bolo aj vidieť z cenovej histórie tohto produktu, tak jednotková cena 8,90 €/kg nebola nikdy do systému zadaná. Ako je ďalej vo vyššie uvedenom vyjadrení spomenuté, tak ani nie je systémovo možné, aby vychádzali rozdielne jednotkové ceny z rôznych výstupov (váhová etiketa, cenovka, pokladničný blok), tak ako to uvádza spotrebiteľka vo svojom podnete „pultová jednotková cena 8,90 €/kg, jednotková cena na spotrebiteľskom obale 7,90 €/kg, jednotková cena na pokladničnom bloku 10,50 €/kg“!

Nakoľko ale účastníkovi konania neboli zo strany SOI Bratislava poskytnuté požadované doklady (scan pokladničného bloku a scan spotrebiteľského balenia s uvedenou cenou) uvedené aj v zázname z inšpekčnej kontroly na prevádzke Terno Lipnická 312, Dunajská Lužná, účastník konania nemohol daný podnet prešetriť, resp. prijať také nápravné opatrenia, aby k podobným nedostatkom do budúcnosti nedochádzalo.

Spoločnosť sprísnila vnútornú kontrolu a robí všetko preto, aby k podobným prípadom dochádzalo v minimálnej možnej miere.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 09.08.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. K. – zástup. vedúcej uviedla len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 24.08.2017 bol tunajším inšpektorátom SOI zaevidovaný e-mail odoslaný dňa 17.08.2017 z e-mailovej adresy P., v ktorom p. Ing. P. – regionálny manažér kvality uviedol, že na základe opatrenia uloženého v Inšpekčnom zázname z úradnej kontroly zo dňa 09.08.2017 na prevádzke Lipnická 312, 900 42 Dunajská Lužná (číslo prevádzky 2007) si dovoľuje zaslať nasledovné informácie k uloženému opatreniu v znení: „Kontrolovaný subjekt Terno real estate s. r. o. zašle na ISOI pre BA kraj nasledovné doklady:

- Stanovisko k predmetu podania
- Cenovú evidenciu na SYR Ementáler Boryna 20% za obdobie 01.05.2017-20.05.2017

Termín: do 18.08.2017“.

Týmto si dovoľuje informovať, že uvedené informácie o cenovej evidencii uvedeného syra sú súčasťou prílohy.

Ďalej uvádza vysvetlenie k prílohe t.j. k cenovej evidencii:

1. prvá časť evidencie (skladovej karty) označená ako „Prodejní ceny“:
 - v tejto časti je zobrazené aktuálne a základné nastavenie ceny na daný produkt ako aj obdobie platnosti tejto ceny,
 - z týchto informácií vyplýva, že základná cena je dlhodobo nastavená na hodnotu 10,50 €/kg s DPH,
 - ako je vidieť, tak táto cena je nastavená od začiatku t.j. od zalistovania daného produktu do systému – v tomto prípade od 28.02.2017 do 31.12.99..
2. druhá časť evidencie (skladovej karty) označená ako „Speciální ceny“:
 - v tejto časti sú zobrazené všetky „zásahy“ do ceny daného výrobku t.j. zmeny ceny napríklad pri letákových akciách, dlhodobo nízkej ceny (DNC) a pod., ako aj obdobie platnosti týchto zmenených cien,
 - z danej karty v tejto časti vyplýva, že cena za obdobie od 01.05.2017 do 20.05.2017 bola na uvedený syr nastavená stále na pôvodnú/základnú cenu 10,50 €/kg nakoľko v tomto období neprebíhala žiadna akcia (zmena ceny) na tento syr,
 - ako je vidieť z tejto cenovej evidencie, tak žiadna zmena ceny na uvedený syr v sledovanom období (01.05.2017-20.05.2017) nebola vykonaná, posledná zmena jednotkovej ceny bola ešte pred týmto obdobím t.j. od 20.04.2017-26.04.2017 kedy bola nastavená akciová (letáková) cena na 7,90 €/kg s DPH a následne ďalšia zmena ceny bola uskutočnená až v mesiaci jún, tzn. že cena počas celého mesiaca máj bola systémovo stále nastavená na 10,50 €/kg
3. tretia časť evidencie (skladovej karty) označená ako „Nákupní ceny“:
 - v tejto časti je zobrazená nákupná cena za daný produkt.

Aj z uvedených informácií z cenovej evidencie (skladovej karty) vyplýva, že systémovo bola cena na uvedený syr nastavená na hodnotu 10,50 €/kg. Rovnakú skutočnosť uvádza vo svojom inšpekčnom zázname aj SOI BA po vykonaní kontrolného nákupu na prevádzke Lipnická, D. Lužná, kde bolo potvrdené, že v čase kontroly SOI, resp. po vykonaní kontrolného nákupu nebol zistený nesúlad/rozdiel v jednotkovej cene na cenovke pri výrobku a na doklade o kúpe. Na základe všetkých vyššie spomenutých informácií je jasné, že v danom období bola v systéme účastníka konania na predmetný syr nastavená jednotková cena 10,50 €/kg. Táto cena teda bola aj systémovo naviazaná na všetky výstupy v rámci zobrazenia cien na prevádzke (cenovka, etiketa z váhy, pokladničný blok). Neexistuje teda žiadna možnosť, aby vychádzala iná jednotková cena ako tá nastavená (10,50 €/kg) a to či už na cenovke, etikete z váhy alebo pokladničnom bloku.

K predmetu podania spotrebiteľa sa nevie vyjadriť, nakoľko súčasťou inšpekčného záznamu SOI BA nie sú doklady k predmetu podania spotrebiteľa.

Preto týmto žiada o ich zaslanie (mailovou formou: k, alebo písomnou formou: adresa uvedená vo vizitke pod menom), aby daný podnet vedeli preveriť, zistiť prípadnú nezhodu a ak by to bolo potrebné, prijať nápravné opatrenia, aby k podobným prípadom v budúcnosti nedochádzalo.

Na základe uvedeného zaslal orgán dozoru listom zo dňa 08.01.2018 vo veci: „Zaslanie dokladov k predmetu podania spotrebiteľa č. 464/2017“, prílohu ktorého tvoril scan dokladu o kúpe zo dňa 11.05.2017 a scan spotrebiteľského obalu výrobku „Ementáler Boryna 20%“, pričom zásielka bola dňa 15.01.2018 doručená na adresu uvedenú vo vizitke pod menom – TERNO real estate s.r.o., Office BOX – Mokrán Záhon 2, Bratislava.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniam uvedeným vo vyjadrení týkajúcich sa zaslaných cenových evidencií predmetného syra, z ktorých vyplýva, že systémovo bola cena na uvedený syr nastavená na hodnotu 10,50 €/kg, orgán dozoru uvádza, že nespochybňuje dlhodobé nastavenie základnej ceny v systéme účastníka konania na hodnotu 10,50 €/kg s DPH, uvedené by vysvetľovalo účtovanie ceny 3,36 € za 0,320 kg s jednotkovou cenou 10,50 €/kg za predmetný výrobok spotrebiteľke v doklade o kúpe č. 276/310 zo dňa 11.05.2017 (DKP: 1002120151011073), keď jednotková cena uvedená v doklade o kúpe je zhodná s jednotkovou cenou v rozhodnom čase uvedenou v cenovej evidencii (skladovej karte) predloženej orgánu dozoru. Nevysvetľuje to však uvedenie predajnej ceny 2,53 € za 0,320 kg a jednotkovej ceny 7,90 €/kg na spotrebiteľskom obale výrobku „Ementáler Boryna 20%“ s dátumom balenia dňa 11.05.2017, ktorého scan priložila spotrebiteľka k svojmu podnetu evidovanému pod č. 464/2017, ktorý bol zaslaný aj účastníkovi konania listom zo dňa 08.01.2018. K uvedenej nezrovnalosti sa však účastník konania žiadnym spôsobom nevyjadril.

K tvrdeniu vo vyjadrení, že rovnakú skutočnosť uvádza vo svojom inšpekčnom zázname aj SOI BA po vykonaní kontrolného nákupu na prevádzke Lipnická, D. Lužná, kde bolo potvrdené, že v čase kontroly SOI, resp. po vykonaní kontrolného nákupu nebol zistený nesúlad/rozdiel v jednotkovej cene na cenovke pri výrobku a na doklade o kúpe, orgán dozoru uvádza, že pre zistený protiprávny skutkový stav je relevantný dátum 11.05.2017, kedy jeden druh výrobku zakúpený spotrebiteľkou – *syrom Ementáler Boryna 20%* bol priamo na výrobku (spotrebiteľka k svojmu podnetu evidovanému pod č. 464/2017 priložila scan spotrebiteľského obalu výrobku „Ementáler Boryna 20%“ s dátumom balenia dňa 11.05.2017) označený predajnou cenou 2,53 € za 0,320 kg a jednotkovou cenou 7,90 €/kg, pričom spotrebiteľke bola v doklade o kúpe č. 276/310 zo dňa 11.05.2017 (DKP: 1002120151011073) za predmetný výrobok účtovaná cena 3,36 € za 0,320 kg s jednotkovou cenou 10,50 €/kg.

K tvrdeniu vo vyjadrení, že na základe všetkých vyššie spomenutých informácií je jasné, že v danom období bola v systéme účastníka konania na predmetný syr nastavená jednotková cena 10,50 €/kg, pričom táto cena bola aj systémovo naviazaná na všetky výstupy v rámci zobrazenia cien na prevádzke (cenovka, etiketa z váhy, pokladničný blok) a preto neexistuje žiadna možnosť, aby vychádzala iná jednotková cena ako tá nastavená (10,50 €/kg), a to či už na cenovke, etikete z váhy alebo pokladničnom bloku, orgán dozoru opätovne uvádza, že zo scanu spotrebiteľského obalu výrobku „Ementáler Boryna 20%“ s dátumom balenia dňa 11.05.2017, ktorý spotrebiteľka priložila k svojmu podnetu evidovanému pod č. 464/2017, jednoznačne vyplýva, že dňa 11.05.2017 bol jeden druh výrobku zakúpený spotrebiteľkou – *syrom Ementáler Boryna 20%* priamo na výrobku označený predajnou cenou 2,53 € za 0,320 kg a jednotkovou cenou 7,90 €/kg. Tvrdenie účastníka konania, že to nie je možné, je podľa orgánu dozoru účelové s cieľom vyhnúť sa zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. Orgán dozoru

súčasne 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 tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave nereagoval na požiadavku účastníka konania formulovanú v poslednom odseku vyjadrenia zaslaného mailom na SOI BA dňa 17.08.2017, orgán dozoru uvádza, že preukázateľne odoslal scan dokladu o kúpe zo dňa 11.05.2017 a scan spotrebiteľského obalu výrobku „Ementáler Boryna 20%“ listom zo dňa 08.01.2018 vo veci: „Zaslanie dokladov k predmetu podania spotrebiteľa č. 464/2017“, tak ako vyššie uvádza, na adresu uvedenú vo vizitke pod menom – TERNO real estate s.r.o., Office BOX – Mokráň Záhon 2, Bratislava, t. j. podľa požiadaviek účastníka konania, ktorá bola doručená dňa 15.01.2018.

K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že v inšpekčnom zázname zo dňa 09.08.2017 (kontrola na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zo dňa 09.08.2017 na prevádzke Terno Lipnická 312, Dunajská Lužná) je okrem iného uvedené „Spotrebiteľka vo svojom podaní uvádza, že v predajni Terno, Lipnická 312, 900 42 Dunajská Lužná dňa 11.05.2017 o 17:06 zakúpila syr Ementáler Boryna 20%. Cena pultová, na základe ktorej sa rozhodla kúpiť uvedený syr bola 8,90 €/kg.“, pričom ako už účastník konania uviedol vo vyjadrení zo dňa 17.08.2017, tak v systéme je od zalistovania (zadanie údajov do systému pri každom novom výrobku) daného produktu zadaná jednotková cena 10,50 €/kg a ako bolo aj vidieť z cenovej histórie tohto produktu, tak jednotková cena 8,90 €/kg nebola nikdy do systému zadaná, orgán dozoru uvádza, že pultová cena predmetného výrobku a jej možné nesprávne uvedenie nie je predmetom vedeného správneho konania, za ktorý by orgán dozoru vyvodzoval zodpovednosť účastníkovi konania ako predávajúcemu. Pre zistený protiprávny skutkový stav postačuje zistenie ceny uvedenej dňa 11.05.2017 priamo na výrobku, ktorá vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, ktorá bola účtovaná spotrebiteľke za predmetný výrobok v doklade o kúpe č. 276/310 zo dňa 11.05.2017 (DKP: 1002120151011073).

K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že spoločnosť sprísnila vnútornú kontrolu a robí všetko preto, aby k podobným prípadom dochádzalo v minimálnej možnej miere, orgán dozoru uvádza, že je zákonnou povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov a za týmto účelom zabezpečiť na svojej prevádzke jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti.

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

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

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.08.2017, z dokladov predložených spotrebiteľkou k svojmu podnetu evidovanému pod č. 464/2017, ako aj dokladov a vyjadrení 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. Porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym, resp. nepravdivým spôsobom poskytnutej informácie o cene výrobku, ktorá bola uvedená priamo na výrobku a ktorá vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, sa pritom jedná o dôležitý údaj, ktorý spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o obchodnej transakcii, t.j. o tom, či kúpi predmetný výrobok. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa. Uvedeným konaním je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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