

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/0009/01/2018

dátum: 19.06.2018

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný správny orgán, 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: **RestCar Group s.r.o.**, Dr. Vl. Clementisa 5, 821 02 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 50 886 185,

kontrola vykonaná dňa 12.01.2018 v prevádzke KOZMOS PUB – HOSTINEC, Dr. Vl. Clementisa 5, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **podľa § 17 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, v zmysle ktorého náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhrádza predávajúci** – keď v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) dňa 12.01.2018 prostredníctvom portálu www.b., prostredníctvom ktorého si môže Používateľ (spotrebiteľ) v zmysle Podmienok používania Bistro.sk platných od 01.06.2017 zverejnených na stránke www.b. objednať jedlo zo strany Reštaurácie (v danom prípade spoločnosti RestCar Group s.r.o., Dr. Vl. Clementisa 5, 821 02 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 50 886 185 ako predávajúceho), s ktorou uzatvára platnú zmluvu, na základe ktorej sa Reštaurácia zaväzuje dodať jedlo a Používateľ sa zaväzuje zaplatiť za objednané jedlo pri prevzatí Objednávky (Článok II Základné podmienky, bod 5. Podmienky používania Bistro.sk), vykonali kontrolný nákup za použitia e-mailu s.: *1x 22. Sedliacka pizza á 5,90 €/620 g*, pričom predávajúci si k objednanému a zakúpenému jedlu účtoval aj náklady na obalový materiál, keď z jednotlivých krokov vytvorenia objednávky vyplýva, že po pridaní objednaného jedla do košíka bola v časti: „Vaša objednávka“ k cene objednaného jedla *1x 22. Sedliacka* v hodnote 5,90 € automaticky prirátaná aj suma v hodnote 0,30 € označená ako *Obaly na jedlo* (suma spolu: 6,20 €). Objednaná pizza bola vyzdvihnutá osobne na prevádzke, kde bol inšpektorom SOI vydaný doklad o kúpe č. 8/44 zo dňa 12.01.2018 (DKP: 1002120535824001), v ktorom bol kontrolný nákup účtovaný nasledovne: *sedliacka pizza* v hodnote 5,90 € a *manipulac.pop 1* v hodnote 0,30 € (v celkovej hodnote 6,20 €).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 17 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-00090118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.01.2018 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke KOZMOS PUB – HOSTINEC, Dr. Vl. Clementisa 5, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1231/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 12.01.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že inšpektori SOI dňa 12.01.2018 prostredníctvom portálu www.b., prostredníctvom ktorého si môže Používateľ (spotrebiteľ) v zmysle Podmienok používania Bistro.sk platných od 01.06.2017 zverejnených na stránke www.b. objednať jedlo zo strany Reštaurácie (v danom prípade spoločnosti RestCar Group s.r.o., Dr. Vl. Clementisa 5, 821 02 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 50 886 185 ako predávajúceho), s ktorou uzatvára platnú zmluvu, na základe ktorej sa Reštaurácia zaväzuje dodať jedlo a Používateľ sa zaväzuje zaplatiť za objednané jedlo pri prevzatí Objednávky (Článok II Základné podmienky, bod 5. Podmienky používania Bistro.sk), vykonali kontrolný nákup za použitia e-mailu s.: *1x 22. Sedliacka pizza á 5,90 €/620 g*, pričom predávajúci si k objednanému a zakúpenému jedlu účtoval aj náklady na obalový materiál, keď z jednotlivých krokov vytvorenia objednávky vyplýva, že po pridaní objednaného jedla do košíka bola v časti: „Vaša objednávka“ k cene objednaného jedla *1x 22. Sedliacka* v hodnote 5,90 € automaticky prirátaná aj suma v hodnote 0,30 € označená ako *Obaly na jedlo* (suma spolu: 6,20 €). Objednaná pizza bola vyzdvihnutá osobne na prevádzke, kde bol inšpektorom SOI vydaný doklad o kúpe č. 8/44 zo dňa 12.01.2018 (DKP: 1002120535824001), v ktorom bol kontrolný nákup účtovaný nasledovne: *sedliacka pizza* v hodnote 5,90 € a *manipulac.pop 1* v hodnote 0,30 € (v celkovej hodnote 6,20 €).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 17 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 14.05.2018 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 30.05.2018.

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 sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 12.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – konateľka uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a vyjadrenie podá na základe písomného rozhodnutia orgánu dozoru.

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 § 17 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobok v hygienicky nezávadných obaloch alebo ho do takých obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku. Pri samoobslužnom predaji je povinný poskytnúť spotrebiteľovi obalový materiál. Náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhrádza predávajúci.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 12.01.2018.

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 uhrádzať náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku, ktorá nebola dodržaná, nakoľko predávajúci si k objednanému a zakúpenému jedlu účtoval aj náklady na obalový materiál (Z jednotlivých krokov vytvorenia objednávky prostredníctvom portálu www.b. vyplýva, že dňa 12.01.2018 po pridaní objednaného jedla do košíka bola v časti: „Vaša objednávka“ k cene objednaného jedla 1x 22. Sedliacka v hodnote 5,90 € automaticky prirátaná aj suma v hodnote 0,30 € označená ako *Obaly na jedlo* (suma spolu: 6,20 €). V doklade o kúpe č. 8/44 zo dňa 12.01.2018 (DKP: 1002120535824001) bol kontrolný nákup účtovaný nasledovne: *sedliacka pizza* v hodnote 5,90 € a *manipulac.pop 1* v hodnote 0,30 € (v celkovej hodnote 6,20 €)). Účtovaním nákladov na obalový materiál a zabalenie výrobku spotrebiteľovi dochádza k prenášaniu uvedenej povinnosti predávajúceho na

spotrebiteľa a tým i k poškodeniu jeho ekonomických záujmov, nakoľko tento v rozpore so zákonom znáša náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku. Uvedeným konaním je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve právo spotrebiteľa na ochranu 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:

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

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

číslo: P/0156/01/2018

dátum: 29.06.2018

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: **PIZZERIA EMILIA s.r.o.**, Štefánikova 16, 900 28 Ivanka pri Dunaji,
IČO: 35 842 890,

kontrola vykonaná dňa 26.04.2018 v prevádzke Pizzeria Emilia, s.r.o., Štefánikova 16, Ivanka pri Dunaji

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne** – kontrolovaná prevádzkarňa nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, čím došlo k porušeniu **§ 15 ods. 1 písm. a) a b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01560118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.04.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Pizzeria Emilia, s.r.o., Štefánikova 16, Ivanka pri Dunaji, 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 č. 466/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2018.

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

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a) a b) 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 13.06.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 14.06.2018.

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 sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav 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 § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,
- c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,
- d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur. Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti,

spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť označiť prevádzkareň zákonom o ochrane spotrebiteľa predpísanými náležitosťami. V prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie vzťahujúce sa k predávajúcemu, resp. k osobe ktorá zodpovedá za činnosť predmetnej prevádzkarne a ktorá slúži na riadnu identifikáciu tejto osoby. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchšej identifikácie predávajúceho a osoby zodpovedajúcej za činnosť prevádzkarne a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady predaných výrobkov. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, 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:

Protí 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/0102/01/2017

dátum: 28.06.2018

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. 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: **ELEKTROSPED, a. s.**, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava,
IČO: 35 765 038,

kontrola vykoná dňa 30.03.2017 v sídle účastníka konania ELEKTROSPED, a.s.,
Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – preskúmaním obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 30.03.2017 v nadväznosti na stanovisko kontrolovanej osoby zo dňa 05.04.2017 a doložené doklady zo strany kontrolovanej osoby a spotrebiteľa bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa č. 8617000732 R. nebola riešená po vecnej stránke, ale táto bola posúdená ako uplatnená po uplynutí zákonom stanovenej lehoty nerešpektujúc ustanovenie § 627 Občianskeho zákonníka (nakoľko predmetný výrobok bol reklamovaný už dňa 04.05.2015, pričom predmetná reklamácia bola zo strany autorizovaného servisu TV-AV Elektronik s.r.o. vybavená opravou výrobku spočívajúcou vo výmene displeja, čo vyplýva zo servisného listu č. 206238, teda nerešpektujúc skutočnosť, že vo vzťahu k predmetnej súčiastke začala plynúť nová záruka), t.j. bolo upreté právo na riešenie danej reklamácie v záručnej dobe, majúce negatívny dopad na ekonomické záujmy spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01020117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.03.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle účastníka konania ELEKTROSPED, a.s., Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 67/2017. Výsledok vykonanej kontroly a prešetrenia podnetu spotrebiteľa je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 30.03.2017. Nakoľko pri kontrole neboli doložené všetky relevantné doklady, tieto boli zo strany kontrolovanej osoby doložené ako prílohy k stanovisku zo dňa 05.04.2017, ktoré bolo orgánu dozoru doručené dňa 07.04.2017

Preskúmaním obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 30.03.2017 v nadväznosti na stanovisko kontrolovanej osoby zo dňa 05.04.2017 a doložené doklady zo strany kontrolovanej osoby a spotrebiteľa bolo zistené, že spotrebiteľ R., ktorý si dňa 12.12.2013 od kontrolovanej osoby zakúpil výrobok televízor Samsung UE32F5000 v hodnote 259,- € (faktúra č. 3063213046 zo dňa 12.12.2013), na ktorý z dôvodu opakovanej vady – nefungujúceho displeja kontrolovanej osobe – predávajúcemu zaslal dňa 13.01.2017 reklamáciu spolu s reklamovaným výrobkom (predložený Protokol reklamácie č. 8617000732 zo dňa 17.1.2017), ktorá bola vybavená na základe dokladu Predávací protokol reklamácie č. 8617000732 zo dňa 24.01.2017 zamietnutím so zdôvodnením „Podľa servisného listu ESC č. 6641001 – Zariadenie nespĺňa záručné podmienky. Zariadenie je po záruke. Zariadenie nespĺňa podmienky pre odstúpenie od kúpnej zmluvy. Závada sa prejavila. Autorizovaná oprava je možná platenou výmenou vadného LCD panela. Odborné posúdenie si môžete dať vypracovať u Ing. J.“. Z predložených dokladov ďalej vyplýva, že predmetný výrobok bol reklamovaný už dňa 04.05.2015, pričom predmetná reklamácia bola zo strany autorizovaného servisu TV-AV Elektronik s.r.o. vybavená dňa 05.05.2015 opravou výrobku spočívajúcej vo výmene displeja (servisný list č. 206238). Následne bola uplatnená reklamácia dňa 23.11.2016 u spoločnosti TV-AV Elektronik s.r.o., ktorá bola vybavená dňa 01.12.2016 opravou výrobku – opravou prerušeného spoja v oblasti konektora LCD panela (servisný list 237652). Dňa 13.12.2016 bola u spoločnosti TV-AV Elektronik s.r.o. opätovne uplatnená reklamácia spotrebiteľa, ktorá bola vybavená dňa 22.12.2016 opravou prerušeného spoja v oblasti konektora LCD panela (servisný list č. 238861). Vychádzajúc z ustanovenia § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.* Vychádzajúc z uvedeného, t.j. vzhľadom existujúce záručné opravy výrobku, resp. výmenu súčiastky – displeja výrobku, možno konštatovať, že napriek skutočnosti, že výrobok bol zakúpený v decembri roku 2013 vo vzťahu k displeju výrobku, záruka aj v čase uplatnenia reklamácie v januári 2017 naďalej trvala. Z predložených dokladov vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa č. 8617000732 nebola riešená po vecnej stránke, ale táto bola posúdená ako uplatnená po uplynutí zákonom stanovenej lehoty nerešpektujúc ustanovenie § 627 Občianskeho zákonníka, t.j. bolo upreté právo na riešenie danej reklamácie v záručnej dobe, majúce dopad na ekonomické záujmy spotrebiteľa.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu zákazu upierania práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 19.03.2018 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 23.03.2018.

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 sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 27.03.2018 označeným ako Vyjadrenie k oznámeniu i začatí správneho konania zo dňa 19.03.2018, v ktorom po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že rovnako ako v jeho predchádzajúcom vyjadrení uvádza, že je pravdou, že pri prvej reklamácií spotrebiteľa došlo k výmene displeja na tovare za nový (podľa servisného listu došlo k výdaju tovaru z opravy dňa 05.04.2015), pričom podľa § 627 ods. 2 Občianskeho zákonníka ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. Poukazuje na rozhodnutie Okresného súdu Poprad č.k.: 13C/192/2011 zo dňa 30.11.2012, v zmysle ktorého v rámci záručnej doby sa na hodinkách vyskytla vada, keď došlo k odtrhnutiu krytu gombíka a reklamáciu žalobcu žalovaný vybavil tak, že došlo k výmene remienka, ktorého súčasťou bola aj kryt gombíka, teda podľa názoru súdu došlo k výmene súčiastky a ohľadom tejto súčiastky začala dňom 13.10.2009, kedy bola reklamácia vybavená, plynúť nová záručná doba, ktorá uplynula dňom 13.10.2011. V zmysle vyššie uvedeného sa nová záručná lehota vzťahuje iba na vymenenú súčasť veci, ktorou bol LCD displej. Posledná reklamácia spotrebiteľa bola zo strany kontrolovaného subjektu zamietnutá na základe predávajúceho protokolu reklamácie č. 8617000732, ktorý vychádzal z vyjadrenia servisu v jeho servisnom liste, kde uviedol, že zariadenie nespĺňa záručné podmienky. Zariadenie je po záruke. Zariadenie nespĺňa podmienky pre odstúpenie od kúpnej zmluvy. Podľa vyjadrenia servisu, ktoré si kontrolovaný subjekt overil aj prostredníctvom e-mailovej komunikácie, pri preberaní tovaru spotrebiteľa zo servisu, títo napísali do protokolu, že sa jednalo o záručnú opravu na tento tovar v dôsledku naliehania spotrebiteľa, ktorý trval na tom, že si uplatňuje záručnú opravu na náhradný diel. Pri prevzatí tovaru servis nevie automaticky posúdiť vadu tovaru, avšak po vykonaní diagnostiky servis zistil, že sa nejedná o záručnú opravu náhradného dielu, nakoľko sa podľa servisu nejednalo o opätovnú vadu displeja, na ktorý plynula záručná lehota. Na túto skutočnosť bol podľa vyjadrenia servisu spotrebiteľ upozornený. Poukazuje tiež na ustanovenie § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie. Spotrebiteľ si prvé tri reklamácie uplatnil priamo v servisnom stredisku, pričom v zmysle § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa môže servisné stredisko ako určená osoba reklamáciu vybaviť odovzdaním opraveného výrobku. To znamená, že komunikácia medzi servisným strediskom a spotrebiteľom prebiehala výlučne medzi nimi. V poslednom prípade si spotrebiteľ reklamáciu uplatnil priamo u účastníka konania, ktorá bola v lehote 30 dní vybavená, čoho dôkazom je protokol reklamácie zo dňa 17.01.2017 a Predávajúci protokol reklamácie zo dňa 24.01.2017 spolu s podacím listom. Účastník konania dodáva, že nebolo jeho úmyslom porušovať zákon, pričom na základe uvedeného zastáva názor, že z jeho strany ani k žiadnemu porušeniu zákona nedošlo. S prihliadnutím na uvedené skutočnosti navrhuje, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. 67/2017 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava

vyžaduje uloženie sankcie, navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihladilo na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Obdobné skutočnosti, ktoré účastníka namieta vo svojom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania, účastník konania uvádzal aj v rámci listu - stanoviska k inšpekčnému záznamu zo dňa 30.03.2017 (spotrebiteľský podnet č. 67/2017) zo dňa 05.04.2017.

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.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku. V danom prípade nie je sporná skutočnosť, že v roku 2015 došlo k výmene súčiastky LCD panela, čo vyplýva zo servisného listu 206238 (reklamácie prijatá dňa 04.05.2015; výdaj výrobku z opravy dňa 05.05.2015), z ktorého vyplýva výmena displeja (BN-95-01109A PRODUCT LCD-PANEL), t.j. vo vzťahu k uvedenej súčiastke plynula nová záručná doba. Nakoľko k uplatneniu reklamácie spotrebiteľa u účastníka konania došlo v januári 2017, je zrejmé, že v danom prípade bola predmetná súčiastka naďalej v záruke, t.j. v uvedenom rozsahu bol spotrebiteľ oprávnený reklamáciu uplatniť. Správnomu orgánu je zřejmá skutočnosť, že v prípade takto uplatnenej reklamácie nie je v čase prijatia reklamácie možné na mieste prijatia stanoviť, v čom spočíva vada výrobku, t.j. či sa jednalo o vadu súčiastky, ktorá je ešte v záruke alebo sa jedná o vadu časti výrobku, vo vzťahu ku ktorej záruka už uplynula. S uvedenou skutočnosťou je povinný sa vysporiadať samotný predávajúci v rámci reklamačného konania, z ktorého musí byť zřejmé, v čom vada spočívala, t.j. spoľahlivo a odôvodnene preukázať dôvod, pre ktorý reklamáciu nepovažuje za uplatnenú v záručnej dobe. Účastník konania vo svojich tvrdeniach uvádza, že v danom prípade sa nejednalo o záručnú opravu náhradného dielu, nakoľko sa podľa servisu nejednalo o opätovnú vadu displeja, na ktorý plynula nová záruka. S uvedeným tvrdením sa správny orgán nestotožňuje, a to z dôvodu, že toto je v rozpore so samotnými závermi reklamačného konania (predávací protokol reklamácie č. 8617000732, protokol o oprave 6641001), z ktorých vyplýva, že autorizovaná oprava je možná platenou výmenou vadného LCD panela, t.j. je zřejmé, že vada sa vyskytovala práve na LCD paneli, v súvislosti s ktorým nedošlo k uplynutiu záručnej doby. Ako už orgán dozoru uviedol, subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Z hľadiska samotného charakteru záruky a záručných opráv je súčasne potrebné uviesť, že uplatnením práva na odstránenie vady u určenej osoby pôvodný predávajúci neprestáva byť nositeľom zodpovednosti za vady. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady má priame účinky voči predávajúcemu ako zodpovednému subjektu. Uplatnením práva na odstránenie vady u určenej osoby ani vykonaním tejto opravy nevstupuje táto namiesto predávajúceho do priameho vzťahu s kupujúcim. Naopak, každé konanie aj opomenutie podnikateľa, ktorý je určený na vykonávanie záručných opráv, spravidla zaväzuje priamo predávajúceho. Predovšetkým predávajúci tiež zodpovedá za výsledok záručnej opravy, pretože nekvalitné vykonanie záručnej opravy možno väčšinou považovať za novú vadu veci. Posúdením predložených dokladov teda bolo orgánom dozoru zistené, že v danom

prípade bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá ako uplatnená po uplynutí záručnej doby nezohľadňujúc skutočnosť, že vo vzťahu k vymenenému LCD panelu začala plynúť nová záručná doba od jeho výmeny. Uvedeným konaním, kedy účastník konania ako predávajúci vecne neriešil reklamáciu napriek skutočnosti, že sa jednalo o reklamáciu uplatnenú v záručnej dobe, došlo k poškodeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, ktorý sa prípadnej nápravy následne musí domáhať či už súdnou cestou, prípadne z hľadiska výkonu dozoru oslovovať orgány vykonávajúce dohľad v danej oblasti. Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že samotný zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobilom, ktorý ustanoví zákon.

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru ako príslušný správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 30.03.2017 v nadväznosti na vyjadrenia účastníka konania a doložené doklady zo strany účastníka konania a spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vedenie reklamačných konaní v súlade so zákonom a ich riadne posúdenie z hľadiska tej skutočnosti, či sa jedná o reklamáciu uplatnenú v rámci záručnej doby vzťahujúcej sa na výrobok, prípadne jeho súčiastku a v danom prípade povinnosť sa reklamáciou vecne zaoberať a prípadné zamietnutie riadne odôvodniť. V prešetrovanom spotrebiteľskom podaní však bolo zistené, že účastník konania sa reklamáciou riadne nezaoberal, keď túto zamietol na základe skutočnosti, že uplynula záručná doba, pričom nezohľadnil novo plynúcu záruku na vymenenú súčiastku. Z hľadiska následkov je potrebné uviesť, že uvedené konanie môže vo

vzťahu k spotrebiteľovi vyvolať dojem, že skutočne došlo k uplynutiu nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti predávajúceho za vady, pričom spotrebiteľ sa následne nemusí domáhať svojich zákonných práv inými prostriedkami, napriek tomu, že na uvedené má nárok. V danom prípade je práve účastník konania ako predávajúci profesionálom v danej oblasti, ktorý svojim konaním vo vzťahu k spotrebiteľovi ako laikovi môže ovplyvniť jeho ďalšie správanie, čo môže mať negatívny dopad na samotné ekonomické záujmy spotrebiteľa, kedy nedochádza k naplneniu účelu sledovaného zákonom o ochrane spotrebiteľa v rámci ustanovenia § 3 ods. 1 zákona. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, resp. predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0161/01/2017

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: **WEXA, s.r.o.**, Haanova 12, 851 04 Bratislava,
IČO: 36 775 461

kontrola vykonaná dňa 22.06.2017 v prevádzke výdajné miesto internetového obchodu www.w., Haanova 12, 851 04 Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. L., uplatnenú e-mailom dňa 13.02.2017 zaslaným z adresy c. na adresu s. (v ktorom spotrebiteľka vytkla vady zakúpeného výrobku – lampa LongLife CCFL + LED 36W UV lampa – Pink Diamond v hodnote 99,- €), pričom reklamovaný výrobok spotrebiteľka následne dňa 16.02.2017 zaslala zásielkou na adresu účastníka konania (podacie číslo DA003138428SK), ktorá mu bola doručená dňa 20.02.2017, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – LongLife CCFL + LED 36W UV lampa – Pink Diamond v hodnote 99,-€, zakúpeného na základe faktúry č. 17000393 zo dňa 10.02.2017 (dňa 13.02.2017 došlo k zaplaceniu dobierky číslo balíka: 100977753), listom zo dňa 23.02.2017 označeným ako *Vyjadrenie k reklamacii* (zaslaným spotrebiteľke dňa 23.02.2017, podacie číslo RJ182937139SK) zamietnutím bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01610117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.06.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke výdajné miesto internetového obchodu www.w., Haanova 12, 851 04 Bratislava zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky p. L., evidovaného pod č. 366/2017 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 22.06.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. L., uplatnenú e-mailom dňa 13.02.2017 zaslaným z adresy c. na adresu s. (v ktorom spotrebiteľka vytkla vady zakúpeného výrobku – lampa LongLife CCFL + LED 36W UV lampa – Pink Diamond v hodnote 99,- €), pričom reklamovaný výrobok spotrebiteľka následne dňa 16.02.2017 zaslala zásielkou na adresu účastníka konania (podacie číslo DA003138428SK), ktorá mu bola doručená dňa 20.02.2017, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – LongLife CCFL + LED 36W UV lampa – Pink Diamond v hodnote 99,- €, zakúpeného na základe faktúry č. 17000393 zo dňa 10.02.2017 (dňa 13.02.2017 došlo k zaplateniu dobierky číslo balíka: 100977753), listom zo dňa 23.02.2017 označeným ako Vyjadrenie k reklamáci (zaslaným spotrebiteľke dňa 23.02.2017, podacie číslo RJ182937139SK) zamietnutím bez odborného posúdenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 zákona o ochrane, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 14.05.2018 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 30.05.2018.

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 22.06.2017 pri výkone kontroly prítomná p. E. 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. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 22.06.2017.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom. Nedodržaním povinnosti vybaviť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez predloženia odborného vyjadrenia k neuznanej reklamácie nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0319/01/2017

dátum: 22.06.2018

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

IČO: 35 909 790,

kontrola vykonaná dňa 11.10.2017 v prevádzke ASKO Nábytok, Zlaté piesky, Cesta na Senec 2B, 821 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. K. uplatnenú dňa 14.08.2017 (Oznámenie zákazníkovej služby zo dňa 14.08.2017) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – komoda č. tovaru/vyhotov: 5004667-05 v hodnote 399,- € (pokladničný doklad 000-000-000008 zo dňa 12.08.2017), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (predávajúci nepredložil žiaden doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**
(slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03190117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.10.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke ASKO Nábytok, Zlaté piesky, Cesta na Senec 2B, 821 04 Bratislava zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. K., evidovaného pod č. 920/2017 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 11.10.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. K. uplatnenú dňa 14.08.2017 (Oznámenie zákazníckej služby zo dňa 14.08.2017) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – komoda č. tovaru/vyhotov: 5004667-05 v hodnote 399,- € (pokladničný doklad 000-000-000008 zo dňa 12.08.2017), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (predávajúci nepredložil žiaden doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 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 04.06.2018.

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 11.10.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. Mgr. Š. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a že oboznámi vedenie spoločnosti. Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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

zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 11.10.2017.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľky v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľke vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebol v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemal zjednanú nápravu reklamovanej vady/vád, na základe čoho nemohol riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0343/01/2017

dátum: 28.06.2018

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: **NAD 820 Bratislava, a.s.**, Rožňavská 2, 826 48 Bratislava,
IČO: 31 401 023,

kontrola vykonaná dňa 29.11.2017 platené parkovisko, Trnavská cesta, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa** – nakoľko bolo zistené, že prevádzkareň platené parkovisko, Trnavská cesta, Bratislava nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 15 ods. 1 písm. a), b) a c)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03430117

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.11.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke platené parkovisko, Trnavská cesta, 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 prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 977/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 29.11.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že prevádzkareň platené parkovisko, Trnavská cesta, Bratislava nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 11.06.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 13.06.2018.

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

Dňa 26.06.2018 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 20.06.2018 označený ako Vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania, podpísaný p. J. (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa uvádzalo, že na základe oznámenia, ktoré bolo účastníkovi konania doručené 13.06.2018, podávajú nasledovné vyjadrenie. Kontrola v prevádzke platené parkovisko, Trnavská cesta, Bratislava, ktorú uskutočnili dňa 29.11.2017 inšpektori Inšpektorátu SOI, bola vykonaná na základe podnetu, v ktorom spotrebiteľ uvádzal, že parkovisko nebolo označené informáciou o tom, že sa jedná o platené parkovisko a nie je tam umiestnený žiadny cenník. Z inšpekčného záznamu jednoznačne vyplýva, že parkovisko Trnavská cesta bolo označené ako súkromný pozemok, na dobre viditeľnom mieste bola umiestnená informačná tabuľa „SÚKROMNÝ POZEMOK NAD 820 BRATISLAVA, a.s. VSTUP LEN NA POVOLENIE“ a pri vstupe bola informačná tabuľa s uvedeným ceny za parkovanie osobného auta. Tvrdenia spotrebiteľa uvedené v podnete sa pri vykonanej kontrole ukázali ako nepravdivé, čo potvrdzuje aj inšpekčný záznam a účastník konania považuje podaný podnet za účelový. Majú za to, že účastník konania dodržiava všetky povinnosti, ktoré mu ukladajú právne predpisy a nedopustil sa žiadneho porušenia a preto neexistuje dôvod, pre ktorý by mala byť účastníkovi konania uložená pokuta. V nadväznosti na vyššie uvedené skutočnosti majú za to, že neporušili žiadnu povinnosť a preto tu nie je dôvod, aby bola účastníkovi konania uložená pokuta a žiadajú, aby bolo konanie, č. k. P/0343/01/2017 zastavené.

Dňa 08.12.2017 (zaevidovaný dňa 12.12.2017) bol orgánu dozoru doručený e-mail z adresy z., ktorého prílohu tvoril list zo dňa 07.12.2017 označený ako Vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa č. 977/2017 (ďalej len „vyjadrenie k podnetu“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 29.11.2017 bola u účastníka konania vykonaná kontrola inšpektormi SOI v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa evidovaným pod č. 977/2017. K podnetu, v ktorom spotrebiteľ uvádza, že parkovisko nie je označené informáciou o tom, že sa jedná o platené parkovisko a nie je tam umiestnený žiadny cenník uvádzajú nasledovné. Parkovisko na Trnavskej ceste, Rožňavská 2 je jednoznačne označené ako súkromný pozemok, na dobre viditeľnom mieste je umiestnená informačná tabuľa „SÚKROMNÝ POZEMOK NAD 820 BRATISLAVA, a.s. VSTUP LEN NA POVOLENIE“ a pri vstupe je informačná tabuľa

s uvedeným cenou za parkovanie osobného auta vo výške 6,- EUR. Uvedené skutočnosti potvrdzuje aj inšpekčný záznam zo dňa 29.11.2017. Okrem riadneho označenia parkoviska ako súkromného pozemku a informácie o spoplatnení parkovania na riadne viditeľnom mieste je nevyhnutné upozorniť aj na skutočnosť, že už zo samotného umiestnenia a vybavenia parkoviska muselo byť spotrebiteľovi jasné, že nejde o verejné parkovisko. Akákoľvek možnosť parkovať zadarmo nebola v podnete nijakým spôsobom konkretizovaná a už vôbec nie preukázaná, čo potvrdzuje aj inšpekčný záznam. Okrem toho spotrebiteľ vo svojom podnete poukazoval na to, že parkovanie niektorých vozidiel nebolo spoplatnené, čo usúdil na základe vlastného pozorovania a toho, že pri odjazde z parkoviska neplatili poplatok za parkovanie. V súvislosti s touto otázkou sa v plnom rozsahu stotožňujú s vysvetlením p. E., ktoré je obsiahnuté v inšpekčnom zázname zo dňa 29.11.2017 a odmietajú akékoľvek tvrdenia o tom, že pri spoplatnení parkovania na súkromnom pozemku dochádza k diskriminácii. V nadväznosti na vyššie uvedené skutočnosti si nie sú vedomí žiadneho porušenia zákona a podnet spotrebiteľa je preto nevyhnutné považovať za neopodstatnený.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 29.11.2017 pri výkone kontroly prítomná p. E. uviedla, že niektorí návštevníci nie sú povinní zaplatiť sumu za parkovanie, nakoľko sa jedná o návštevníkov predajní – nájomcov, ktorí majú prevádzky v areáli NAD 820, a.s. a niektorí návštevníci sú zazmluvnení a platia za parkovanie na základe faktúry.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení a vo vyjadrení k podnetu orgán dozoru uvádza, že v predmetných vyjadreniach uvádzané skutočnosti nezabávajú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu pri výkone kontroly postupuje z úradnej povinnosti, pričom pri tejto činnosti využíva podnety spotrebiteľov, pričom ak zistí porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa pristúpi k vyvodu administratívnoprávnej zodpovednosti za predmetné porušenie. V danom prípade bolo pri výkone kontroly dňa 27.11.2017 zistené, že účastník konania ako predávajúci si nespĺnil povinnosť v zmysle § 15 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko prevádzkareň platené parkovisko, Trnavská cesta, Bratislava nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa. Skutočnosť, že voči účastníkovi konania nie je vedené správne konanie výhradne len na základe skutočností uvedených v podnete spotrebiteľa (účtovanie parkovného, chýbajúci cenník, diskriminácia), nakoľko tieto pri kontrole neboli zistené, nie je dôvodom, pre ktorý by orgán dozoru nemal pristúpiť k vyvodu administratívnoprávnej zodpovednosti za zistený nedostatok (zistený pri kontrole dňa 27.11.2017) uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Tak ako sa uvádza vyššie, orgán dozoru postupuje pri prešetrovaní podnetov z úradnej povinnosti, a pokiaľ zistí porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, hoci ide o iné porušenie, ako to, na ktoré spotrebiteľ v podnete poukázal a ktoré sa nepotvrdilo, pristúpi k vyvodu zodpovednosti. Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že samotný zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa

preukázateľne dopustil porušenia povinnosti označiť prevádzkareň zákonom predpísanými náležitosťami, teda orgán dozoru bol povinný k uloženiu sankcie pristúpiť.

Ku skutočnostiam uvádzaným do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 29.11.2017 pri výkone kontroly prítomnou p. E. orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti nie sú predmetom vedeného správneho konania.

V zmysle § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,
- c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,
- d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.

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

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

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 29.11.2017, z vyjadrenia a z vyjadrenia k podnetu.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri 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 označiť prevádzkareň zákonom o ochrane spotrebiteľa predpísanými náležitosťami. V prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie vzťahujúce sa k predávajúcemu, resp. k osobe ktorá zodpovedá za činnosť predmetnej prevádzkarne a ktorá slúži na riadnu identifikáciu tejto osoby, vrátane podstatnej informácie o prevádzkovej dobe, ktorá je pre spotrebiteľa, ktorý sa do prevádzky predávajúceho dostaví, dôležitá. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že neoznačenie prevádzkarne zákonom stanoveným údajmi t.j. sídlom predávajúceho, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa, nie je spotrebiteľ v súlade s požiadavkami kladenými zákonom o ochrane spotrebiteľa informovaný o dôležitých skutočnostiach. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchej identifikácie predávajúceho a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s

predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. 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/0352/01/2017

dátum: 27.06.2018

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: **Orange Slovensko, a.s.**, Metodova 8, 821 08 Bratislava,
IČO: 35 697 270,

kontrola vykonaná v dňoch 07.11.2017 v prevádzke Orange, Metodova 6, Bratislava, prevádzkovannej spoločnosťou N - Point s.r.o., Záhradnícka 153, 821 08 Bratislava, IČO: 36 656 682 a dňa 14.11.2017 v sídle spoločnosti Orange Slovensko, a.s., Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** - posúdením dokladov predložených orgánu dozoru pri výkone kontroly dňa 07.11.2017 (*Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s. a Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (ďalej len „Reklamačný poriadok“)*) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložennom Reklamačnom poriadku uviedol:

Druhá časť Zodpovednosť predávajúceho

Článok 8 Lehoty na uplatnenie reklamácie

5. *„Pri výmene reklamovaného telekomunikačného zariadenia za nové začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba. Výmena len niektorej časti reklamovaného telekomunikačného zariadenia sa považuje za opravu telekomunikačného zariadenia.“*

Uvedeným ustanovením predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občianskeho zákonník“) sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vyučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Uvedené ustanovenie v Reklamačnom poriadok obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady v prípade, ak sa vada týka iba súčiastky zakúpeného výrobku, nakoľko podľa § 627 ods. 2 Občianskeho zákonníka *„ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté*

platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.“ Uvedeným konaním došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **5000,- €** (slovom: päťtisíc 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-03520117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.11.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Orange, Metodova 6, Bratislava, prevádzkovanou spoločnosťou N - Point s.r.o., Záhradnícka 153, 821 08 Bratislava, IČO: 36 656 682, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 927/2017 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“). Za účelom dokončenia predmetnej začatej kontroly vykonali inšpektori SOI dňa 14.11.2017 kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti Orange Slovensko, a.s., Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270. Výsledok vykonanej kontroly a prešetrenia podnetu spotrebiteľa je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.11.2017 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 14.11.2017.

Pri výkone kontroly dňa 07.11.2017 boli inšpektorom SOI predložené *Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.* (uvedený dokument tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 07.11.2017) a *Reklamačný poriadok* (uvedený dokument tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 07.11.2017).

Posúdením dokladov predložených orgánu dozoru pri výkone kontroly dňa 07.11.2017 (Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s. a Reklamačný poriadok) bolo zistené, že predávajúci v predloženom Reklamačnom poriadku uviedol:

Druhá časť Zodpovednosť predávajúceho

Článok 8 Lehoty na uplatnenie reklamácie

5. „Pri výmene reklamovaného telekomunikačného zariadenia za nové začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba. Výmena len niektorej časti reklamovaného telekomunikačného zariadenia sa považuje za opravu telekomunikačného zariadenia.“

Uvedeným ustanovením predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení

zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Uvedené ustanovenie v Reklamačnom poriadok obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady v prípade, ak sa vada týka iba súčiastky zakúpeného výrobku, nakoľko podľa § 627 ods. 2 Občianskeho zákonníka „ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.“

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c), za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 08.06.2018 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 12.06.2018.

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

Dňa 22.06.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov“ zo dňa 18.06.2018, podpísaný p. B. (referent reklamačného oddelenia), ktorý v predmetnom liste uviedol, že dňa 13.07.2018 bolo účastníkovi konania doručené „Oznámenie o začatí správneho konania“ pod č. k. P/0352/01/2017, týkajúce sa inšpekcie kontroly v prevádzke spoločnosti Orange Slovensko, a.s., prevádzkovanej spoločnosťou N – Point s.r.o., pričom v predmetnej veci uvádzajú nasledovné: § 627 ods. 2 Občianskeho zákonníka uvádza „Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.“ Pán K. ďalej uviedol, že súčiastkou podľa cit. ustanovenia zákona nemôže byť vnímaná akákoľvek súčiastka, ale súčiastka, „na ktorú bola poskytnutá záruka“. Záruka bola však v tomto prípade poskytnutá na výrobok ako taký (na výrobok ako celok) a nie na jednotlivé súčiastky. Preto výmenu súčiastky v ich prípade treba vnímať ako opravu výrobku a spravovať sa právnym režimom, ktorý k tomu zodpovedá.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 07.11.2017 pri kontrole prítomná vedúca predajne p. K. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 14.11.2017 pri kontrole prítomný právnik p. Mgr. M. uviedol, že doklady pripraví.

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. B. orgán dozoru uvádza nasledovné: Účastník konania je v začatom správnom konaní postihovaný pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keďže účastník konania v Reklamačnom poriadku, ktorý bol predložený orgánu dozoru dňa 07.11.2017, uvádzal ustanovenie v znení „*Pri výmene reklamovaného telekomunikačného zariadenia za nové začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba. Výmena len niektorej časti reklamovaného telekomunikačného zariadenia sa*

považuje za opravu telekomunikačného zariadenia., čím preukázateľne porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedené ustanovenie v Reklamačnom poriadku obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady v prípade, ak sa vada týka iba súčiastky zakúpeného výrobku. Podľa § 627 ods. 2 Občianskeho zákonníka „ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.“ Pán B. vo svojom vyjadrení v súvislosti s predmetným ustanovením poukazuje na slovné spojenie „na ktorú bola poskytnutá záruka“, pričom podľa jeho názoru záruka bola v tomto prípade poskytnutá na výrobok ako taký (na výrobok ako celok) a nie na jednotlivé súčiastky, a preto výmenu súčiastky v ich prípade treba vnímať ako opravu výrobku a spravovať sa právnym režimom, ktorý k tomu zodpovedá. S uvedeným výkladom však orgán dozoru nesúhlasí. Podľa názoru orgánu dozoru je potrebné ustanovenie § 627 ods. 2 Občianskeho zákonníka vykladať v spojení s ustanovením § 620 ods. 1 cit. zákona, v zmysle ktorého je záručná doba je 24 mesiacov, pričom táto sa vzťahuje na výrobok ako celok, a teda aj na jeho jednotlivé súčiastky. Preto ak počas reklamačného konania dôjde k výmene súčiastky (napr. telekomunikačného zariadenia), ide nepochybne o výmenu súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka 24 mesiacov, a to priamo zo zákona, a teda nie je potrebné, aby k tomu pristúpil aj úkon zo strany predávajúceho, samozrejme, ak predávajúci neposkytuje dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov. Vzhľadom k vyššie uvedenému pri výmene takejto súčiastky začína v zmysle ustanovenia § 627 ods. 2 Občianskeho zákonníka plynúť nová záručná doba pre vymenenú súčiastku. Uvedený názor orgánu dozoru potvrdzuje pritom aj judikatúra, podľa ktorej „Pomerne často sa stáva, že v priebehu zákonnej záručnej doby je pri odstraňovaní vady vymenená určitá súčiastka predanej veci. V takom prípade vzhľadom k ustanoveniu § 255 ods. 2 (teraz § 627 ods. 2) Občianskeho zákonníka, dobieha záručná doba ohľadne vymenenej súčiastky ešte potom, keď záručná doba týkajúca sa predanej veci ako celku už uplynula (R/22/1983, CPJ 40/82).“ Ustanovenie Reklamačného poriadku v znení „Pri výmene reklamovaného telekomunikačného zariadenia za nové začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba. Výmena len niektorej časti reklamovaného telekomunikačného zariadenia sa považuje za opravu telekomunikačného zariadenia.“ je vzhľadom k vyššie uvedenému v rozpore so zákonom, keďže účastník konania uvedeným ustanovením obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady v prípade, ak sa vada týka iba súčiastky zakúpeného výrobku, a teda účastník konania zakotvením predmetného ustanovenia do Reklamačného poriadku preukázateľne porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

Podľa § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskej únie

v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.11.2017, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.11.2017 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, resp. predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Závažnosť konania účastníka konania je daná tým, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď v Reklamačnom poriadku zakotvil neprijateľnú podmienku (bližšie špecifikovanú vo výroku tohto rozhodnutia), ktorá obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady v prípade, ak sa táto týka iba súčiastky zakúpeného výrobku. Orgán dozoru zdôrazňuje, že spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania vzal orgán dozoru v úvahu, že došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa, nakoľko účastník konania v rozpore cit. zákonom porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu ekonomických záujmov, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté zároveň aj na skutočnosť, že účastníkovi konania bola v minulosti za zistený nedostatok, ktorý je predmetom tohto konania, rozhodnutím Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0060/01/2016 zo dňa 30.01.2017 uložená sankcia, pričom táto bola právoplatným rozhodnutím Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave č. SK/0116/99/2017 zo dňa 15.05.2017 potvrdená. Účastník konania však napriek uvedenému aj s odstupom času danú podmienku v rámci reklamačného poriadku naďalej používal, t.j. nerešpektoval závery orgánu dozoru a predchádzajúca sankcia ho neviedla k zabezpečeniu vykonania nápravy. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností

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

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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/0355/01/2017

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: **Alza.cz a.s.**, Jankovcova 1522/53, Holešovice, 170 00 Praha 7,
Česká republika, spisová značka: B 8573 vedená u Mestského súdu
v Prahe, IČO: 270 82 440,

kontrola vykonaná dňa 27.07.2017 v prevádzke Internetový obchod www.a., Bottova 7,
Bratislava, dňa 03.08.2017 v prevádzke Internetový obchod www.a. – odberné miesto,
Bottova 7, Bratislava, dňa 18.10.2017 v prevádzke internetového obchodu www.a., Bottova
7, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pri predaji informovať spotrebiteľa o spôsobe použitia výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia a zabezpečiť, aby informácie o spôsobe použitia výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia (inštrukcie potrebné s ohľadom na povahu výrobku a spôsob jeho používania v zmysle Článku 7.12 STN EN 60335-1:2012+A11:2015 Elektrické spotrebiče pre domácnosť. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky a skúšky v spojení s STN EN 60335-2-54:2009+A11:2013 Osobitné požiadavky na spotrebiče na čistenie povrchov s využitím kvapalín alebo pary – Označovanie a inštrukcie) zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod – v súvislosti s vykonanými kontrolami bolo zistené, že dňa 27.07.2017 sa na internetovej stránke www.a. prevádzkovateľa internetového obchodu: Alza.cz, a.s., Jateční 33a, 17000 Praha 7, Česká republika nachádzal v priamej ponuke pre spotrebiteľa jeden druh výrobku – *parný čistič CLATRONIC, model: DR 3653*, ku ktorému bol priložený písomný návod na použitie, v ktorom absentovali informácie o spôsobe použitia výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, a to inštrukcie potrebné s ohľadom na povahu výrobku a spôsob jeho používania v zmysle Článku 7.12 STN EN 60335-1:2012+A11:2015 Elektrické spotrebiče pre domácnosť. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky a skúšky v spojení s STN EN 60335-2-54:2009+A11:2013 Osobitné požiadavky na spotrebiče na čistenie povrchov s využitím kvapalín alebo pary – Označovanie a inštrukcie (*Inštrukcie musia uvádzať podstatu tohto: Tento spotrebič môžu používať osoby zo zníženými fyzickými, zmyslovými alebo mentálnymi schopnosťami, alebo s nedostatkom skúseností alebo znalostí, ak sú pod dozorom alebo dostali pokyny týkajúce sa bezpečného používania spotrebiča a porozumeli nebezpečenstvu, ktoré je s tým spojené.; Návod musí uvádzať podstatu tohto: Plniaci otvor nesmie byť počas***

použitia otvorený. Počas nabíjania alebo ochladzovania udržiajte spotrebič mimo detí.), ktoré neboli k výrobku pripojené ani iným spôsobom,

čím došlo k porušeniu § 11 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**
(slovom: päťsto eur)

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03550117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.07.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Internetový obchod www.a., Bottova 7, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a na overenie bezpečnosti a dodržiavanie technických požiadaviek a postupov posudzovania zhody výrobku – *parný čistič CLATRONIC, model: DR 3653*, pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam zo dňa 27.07.2017. Pri výkone kontroly dňa 27.07.2017 inšpektori SOI zistili, že výrobok – *parný čistič CLATRONIC, model: DR 3653* je v ponuke pre spotrebiteľa na internetovej stránke predávajúceho www.a.. Disponibilita výrobku je na skladových zásobách v centrálnom sklade v Senci (SR) 1 ks a v Prahe (ČR) 2 ks. Za účelom posúdenia bezpečnosti u predmetného výrobku bolo zabezpečené objednanie a dodanie predmetného výrobku v počte 3 ks.

Následne dňa 03.08.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke Internetový obchod www.a. – odberné miesto, Bottova 7, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a na overenie bezpečnosti a dodržiavanie technických požiadaviek a postupov posudzovania zhody výrobku – *Parný čistič CLATRONIC, model: DR 3653*, pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam zo dňa 03.08.2017. Pre účely posúdenia bezpečnosti a dodržiavania technických požiadaviek a postupov posudzovania zhody výrobkov bola inšpektormi SOI pri výkone kontroly dňa 03.08.2017 odobratá vzorka výrobku – *parný čistič CLATRONIC, model: DR 3653 (EAN kód: 4006160637854), á 32,90 €/ks* v počte 3 kusy, *evidenčné číslo potvrdenia o odbere vzorky: 043/01/2017*. Výrobok bol opatreným návodom na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, ktorý je priložený k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.08.2017. Pri výkone kontroly dňa 03.08.2017 bol predložený nadobúdaci doklad k predmetnému výrobku Faktura č. 17002625 dodávateľa: B., pre odberateľa: Alza.cz a.s., Jateční 33a, 17000 Praha 7, Česká republika, IČO: 270 82 440 (7 ks položky: Parní čistič CLATRONIC DR 3653) a ES

vyhlásenie o zhode (EU-Declaration of conformity) pre model č.: Clatronic DR 3653, ktoré tvoria prílohu k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.08.2017.

Z Protokolu o skúške č.: 171200068/1/2017/323 zo dňa 05.09.2017 vypracovaného Technickým skúšobným ústavom Piešťany, š.p., Skúšobňa TSÚ - Skúšobňa elektro a výherných prístrojov, Krajinská cesta 2929/9, 921 01 Piešťany, vyplynulo, že hodnotená vzorka: *Parný čistič CLATRONIC, Model/Typ - označenie: DR 3653, č. vzorky: 152/OMTKV/060/043/01/2017* nespĺňa požiadavky uvedené v Článku 7 (Označovanie a inštrukcie) STN EN 60335-1:2012+A11:2015 Elektrické spotrebiče pre domácnosť. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky a skúšky v spojení s STN EN 60335-2-54:2009+A11:2013 Osobitné požiadavky na spotrebiče na čistenie povrchov s využitím kvapalín alebo pary.

Dňa 18.10.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu prevádzkovateľa internetového obchodu [www.a.](http://www.a.cz): Alza.cz, a.s., Jateční 33a, 17000 Praha 7, Česká republika, v prevádzke internetového obchodu [www.a.](http://www.a.sk), Bottova 7, Bratislava, pri ktorej bol odovzdaný originál Protokolu o skúške č.: 171200068/1/2017/323 zo dňa 05.09.2017 vypracovaný Technickým skúšobným ústavom Piešťany, š.p., Skúšobňa TSÚ - Skúšobňa elektro a výherných prístrojov, Krajinská cesta 2929/9, 921 01 Piešťany na predmetnú vzorku *Parný čistič CLATRONIC, Model/Typ - označenie: DR 3653, č. vzorky: 152/OMTKV/060/043/01/2017*, pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam zo dňa 18.10.2017.

V súvislosti s vykonanými kontrolami bolo zistené, že dňa 27.07.2017 sa na internetovej stránke [www.a.](http://www.a.cz) prevádzkovateľa internetového obchodu: Alza.cz, a.s., Jateční 33a, 17000 Praha 7, Česká republika nachádzal v priamej ponuke pre spotrebiteľa jeden druh výrobku – *parný čistič CLATRONIC, model: DR 3653*, ku ktorému bol priložený písomný návod na použitie, v ktorom absentovali informácie o spôsobe použitia výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, a to inštrukcie potrebné s ohľadom na povahu výrobku a spôsob jeho používania v zmysle Článku 7.12 STN EN 60335-1:2012+A11:2015 Elektrické spotrebiče pre domácnosť. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky a skúšky v spojení s STN EN 60335-2-54:2009+A11:2013 Osobitné požiadavky na spotrebiče na čistenie povrchov s využitím kvapalín alebo pary – Označovanie a inštrukcie (*Inštrukcie musia uvádzať podstatu tohto: Tento spotrebič môžu používať osoby so zníženými fyzickými, zmyslovými alebo mentálnymi schopnosťami, alebo s nedostatkom skúseností alebo znalostí, ak sú pod dozorom alebo dostali pokyny týkajúce sa bezpečného používania spotrebiča a porozumeli nebezpečenstvu, ktoré je s tým spojené.; Návod musí uvádzať podstatu tohto: Plniaci otvor nesmie byť počas použitia otvorený. Počas nabíjania alebo ochladzovania udržiavajte spotrebič mimo detí.*), ktoré neboli k výrobku pripojené ani iným spôsobom.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 11 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 15.05.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 18.05.2018.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 27.07.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – supervisor uviedol len, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 03.08.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – supervisor uviedol len, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 18.10.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. I. – vedúci RO uviedol len, že bude informovať vedenie spoločnosti.

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

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

V zmysle Článku 7.12 STN EN 60335-1:2012+A11:2015 Elektrické spotrebiče pre domácnosť. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky a skúšky v spojení s STN EN 60335-2-54:2009+A11:2013 Osobitné požiadavky na spotrebiče na čistenie povrchov s využitím kvapalín alebo pary – Označovanie a inštrukcie platí, že inštrukcie musia uvádzať podstatu tohto: Tento spotrebič môžu používať osoby so zníženými fyzickými, zmyslovými alebo mentálnymi schopnosťami, alebo s nedostatkom skúseností alebo znalostí, ak sú pod dozorom alebo dostali pokyny týkajúce sa bezpečného používania spotrebiča a porozumeli nebezpečenstvu, ktoré je s tým spojené. Ďalej platí, že návod musí uvádzať podstatu tohto: Plniaci otvor nesmie byť počas použitia otvorený. Počas nabíjania alebo ochladzovania udržiavajte spotrebič mimo detí.

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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 27.07.2017, v inšpekčnom zázname zo dňa 03.08.2017, v inšpekčnom zázname zo dňa 18.10.2017.

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. Účastník konania ako predávajúci je povinný pri ponuke a predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Nesplnením zákonom požadovanej informačnej povinnosti týkajúcej sa informovania o spôsobe použitia výrobku a o nebezpečnosti, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, a to inštrukcií potrebných s ohľadom na povahu výrobku a spôsob jeho používania v zmysle Článku 7.12 STN EN 60335-1:2012+A11:2015 Elektrické spotrebiče pre domácnosť. Bezpečnosť. Časť 1: Všeobecné požiadavky a skúšky v spojení s STN EN 60335-2-54:2009+A11:2013 Osobitné požiadavky na spotrebiče na čistenie povrchov s využitím kvapalín alebo pary – Označovanie a inštrukcie, nie je spotrebiteľom riadne poskytnutá informácia o tom, že spotrebič môžu používať osoby so zníženými fyzickými, zmyslovými alebo mentálnymi schopnosťami, alebo s nedostatkom skúseností alebo znalostí, ak sú pod dozorom alebo dostali pokyny týkajúce sa bezpečného používania spotrebiča a porozumeli nebezpečenstvu, ktoré je s tým spojené, ani informácia týkajúca sa plniaceho otvoru, ktorý nesmie byť počas použitia otvorený a ani informácia, že počas nabíjania alebo ochladzovania má spotrebič udržovať spotrebič mimo detí. Nesprávnym použitím výrobku v dôsledku nezabezpečenia písomného návodu (s ohľadom na povahu výrobku a spôsob jeho používania), ktorý by obsahoval vyššie uvedené informácie, a to aj v dôsledku nezabezpečenia vyššie uvedených informácií iným spôsobom, môže dôjsť k poškodeniu alebo znehodnoteniu samotného výrobku, prípadne k ohrozeniu života alebo zdravia osôb a detí. Uvedeným konaním účastníka konania je zároveň marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana práva na informácie, ochrana zdravia ako aj ochrana ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty vzal orgán dozoru taktiež do úvahy charakter informácií, pri ktorých účastník konania nesplnil svoju zákonnú povinnosť. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky 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 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/0419/01/2017

dátum: 26.06.2018

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: **PAULI s. r. o.**, Panská 17, 811 01 Bratislava, IČO: 43 961 673,

kontrola vykonaná dňa 22.12.2017 v prevádzke Gatto Matto Ristorante, Panská 17, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly bolo zistené, že päť druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa (*Zuppa di Cavolo, Crema con Funghi, Gnocchi con Arabiatta, Pollo ala Zucca, Arrosto di Erbe*) nebolo označených údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti), a to ani v jedálnom lístku, ani v Obedovom špeciáli a ani žiadnym iným spôsobom, čím došlo k porušeniu § 12 ods. 2 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 **100,- €**
(slovom: jednosta 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-04190117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.12.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Gatto Matto Ristorante, Panská 17, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 1260/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.12.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že päť druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa (*Zuppa di Cavolo, Crema con Funghi, Gnocchi con Arabiatta, Pollo ala Zucca, Arrosto di*

Erbe) nebolo označených údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti), a to ani v jedálnom lístku, ani v Obedovom špeciáli a ani žiadnym iným spôsobom.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu §12 ods. 2 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 15.05.2018 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 02.06.2018.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly – konateľ p. M. uviedol, že obal v súčasnosti neúčtujú, jedálny lístok je v platnosti od 20.12.2017, v predchádzajúcej verzii jedálneho lístka cena balenia bola evidovaná, počas kontroly doplnil chýbajúce gramáže a obsahy v jedálnom lístku.

V e-maile zo dňa 28.12.2017, odoslanom z e-mailovej adresy t., p. M. uviedol, že na základe kontroly na prevádzke Gatto Matto Ristorante v prílohe preposiela scan tlačiv obedovej ponuky. Mrzí ho situácia, ktorá vznikla na prevádzke klientovi, ale pevne verí, že sa jednalo len o určité zlé odkomunikovanie situácie medzi hosťom a čašníkom. V rámci určitej pozornosti by rád preposlal darčekový voucher pre poškodeného v sume 20,00 €, pričom p. M. požiadal o vyjadrenie, či ho má poslať na adresu inšpektorátu SOI alebo mu budú doplnené údaje o poškodenom a či ešte orgán dozoru potrebuje z jeho strany nejaké info alebo môže brať vec za uzavretú.

K uvedenému vyjadreniu orgánu dozoru uvádza, že p. M. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Ku skutočnosti, že počas kontroly bol zistený nedostatok odstránený, orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

K tvrdeniam p. M., a síce, že obal v súčasnosti neúčtujú, jedálny lístok je v platnosti od 20.12.2017, v predchádzajúcej verzii jedálneho lístka cena balenia bola evidovaná, ako i vyjadrenie týkajúce sa situácie vzniknutej klientovi na prevádzke a poskytnutia darčekového vouchera v hodnote 20,00 € spotrebiteľovi, orgán dozoru uvádza, že účastník konania je v predmetnom správnom konaní postihovaný pre porušenie povinnosti vyplývajúcej

z ustanovenia § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa. Nakoľko skutočnosti uvádzané p. M. nie sú predmetom začatého správneho konania, považuje orgán dozoru vyjadrenia p. M. v tejto časti za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Orgán dozoru zároveň zdôrazňuje, že rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

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

V zmysle § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

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 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 22.12.2017.

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. Neuvedenie údajov, na akú mieru (objem), resp. množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie objemu a hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. Neoznačením predmetných výrobkov objemom, resp. hmotnosťou je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je aj ochrana práva na informácie, pričom je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o objeme, resp. hmotnosti (konkrétne 5 druhov výrobkov). 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, 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.