

**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/0016/01/2018

dátum: 31.08.2018

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: **iFix s. r. o.**, Einsteinova 7, 851 01 Bratislava - Petržalka,  
IČO: 47 019 948,

kontrola vykonaná dňa 13.02.2018 v prevádzke FIXSERVIS – predajňa príslušenstva k mobilným telefónom, Einsteinova 7, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. L, zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *PanzerGlass PREMIUM – Tvrdené sklo pre Samsung Galaxy S7 Edge v hodnote 35,00 €, zakúpeného dňa 24.06.2016* (doklad o kúpe – Predajka č. 16PHI04121, DKP: 1002023719379002), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 04.12.2017 (Reklamačný protokol – číslo reklamácie 17RZ02061), bola vybavená dňa 08.12.2017 (Reklamačný protokol – číslo reklamácie 17RZ02061) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00160118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 13.02.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke FIXSERVIS – predajňa príslušenstva k mobilným telefónom, Einsteinova 7, 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 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. L, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.02.2018.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. L, zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *PanzerGlass PREMIUM – Tvrdené sklo pre Samsung Galaxy S7 Edge v hodnote 35,00 €, zakúpeného dňa 24.06.2016* (doklad o kúpe – Predajka č. 16PHI04121, DKP: 1002023719379002), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 04.12.2017 (Reklamačný protokol – číslo reklamácie 17RZ02061), bola vybavená dňa 08.12.2017 (Reklamačný protokol – číslo reklamácie 17RZ02061) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.06.2018 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 13.07.2018.

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 13.02.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. M uviedla, že obsah záznamu berie na vedomie. Všetky nedostatky boli na mieste trvalo odstránené.

K uvedenému vyjadreniu p. M orgán dozoru uvádza, že p. M svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila. Vykonanou kontrolou s prihliadnutím na doklady predložené orgánu dozoru bolo preukázateľne zistené, že účastník konania pri vybavení reklamácie spotrebiteľa p. L, zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku – *PanzerGlass PREMIUM – Tvrdené sklo pre Samsung Galaxy S7 Edge v hodnote 35,00 €, zakúpeného dňa 24.06.2016* (doklad o kúpe – Predajka č. 16PHI04121, DKP: 1002023719379002), uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy dňa 04.12.2017 (Reklamačný protokol – číslo reklamácie 17RZ02061), nepostupoval v súlade s ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúci e-mailom zo dňa 08.12.2017, odoslanom z e-mailovej adresy m, na e-mailovú adresu spotrebiteľa L, informoval spotrebiteľa o zamietnutí predmetnej reklamácie, pričom v uvedenom e-maile, ako ani v doklade Reklamačný protokol – číslo reklamácie 17RZ02061 (predmetný e-mail spolu s uvedeným Reklamačným protokolom tvoria prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 13.02.2018) neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Účastník konania nepredložil orgánu dozoru žiadny doklad, ktorým by preukázal splnenie vyššie uvedenej zákonnej povinnosti.

Ku skutočnosti, že účastník konania počas kontroly odstránil zistený nedostatok, keď do Reklamačného protokolu - číslo reklamácie 17RZ02061 doplnil informáciu o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie v prípade, ak je reklamácia uplatnená do 12 mesiacov od kúpy (predmetný doklad bol zároveň zaslaný spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailu zo dňa 13.02.2018, odoslanom z e-mailovej adresy e, na e-mailovú adresu L; uvedený doklad spolu s e-mailom tvoria prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 13.02.2018), 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.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo 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 13.02.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

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

výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

**Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/0210/01/2018

dátum: 31.08.2018

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: **THORIN a.s.**, Nejedlého 51, 841 02 Bratislava,  
IČO: 35 745 576,

kontrola vykonaná dňa 14.06.2018 v prevádzke GARNI HOTEL THORIN\*, Nejedlého 51, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

**poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie GARNI HOTEL THORIN\*, Nejedlého 51, Bratislava nespĺňalo

- o konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: I. Klasifikačné znaky hotelov, trieda\*)
  - v časti 2. Pohostinské odbytové strediská – v ubytovacom zariadení (garni hoteli) chýbala miestnosť na podávanie raňajok,
  - v časti 3. Ubytovacie priestory – vybavenosť izieb: v kontrolovanej izbe č. 105 chýbali 2 ks vešiakov,
  - v časti 4. Hygienické zariadenia – vybavenosť hygienických zariadení: v kontrolovaných izbách č. 102 a č. 105 chýbalo vrečko na hygienické vložky, uzatvárateľná nádoba na odpadky, 1 uterák, pohár na čistenie zubov,

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

**u k l a d á**

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02100118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke GARNI HOTEL THORIN\*, Nejedlého 51, Bratislava, zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.06.2018.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie GARNI HOTEL THORIN\*, Nejedlého 51, Bratislava nespĺňalo

- konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: I. Klasifikačné znaky hotelov, trieda\*)
  - v časti 2. Pohostinské odbytové strediská – v ubytovacom zariadení (garni hoteli) chýbala miestnosť na podávanie raňajok,
  - v časti 3. Ubytovacie priestory – vybavenosť izieb: v kontrolovanej izbe č. 105 chýbali 2 ks vešiakov,
  - v časti 4. Hygienické zariadenia – vybavenosť hygienických zariadení: v kontrolovaných izbách č. 102 a č. 105 chýbalo vrečko na hygienické vložky, uzatvárateľná nádoba na odpadky, 1 uterák, pohár na čistenie zubov.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. 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 20.07.2018 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 20.07.2018.

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

Účastník konania sa k oznámeniu o začatí správneho konania v stanovenej lehote nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.06.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – vedúca ubytovacieho zariadenia len uviedla, že záznam berie na vedomie, pričom bude informovať p. konateľku o výsledku kontroly.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.06.2018.

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. Neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania adekvátnu protihodnotu v kvalite poskytnutých ubytovacích službách, zodpovedajúcich príslušnej kategórii a triede zvoleného ubytovacieho zariadenia. Vyššie uvedeným konaním 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 ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/0151/01/2018

dátum: 31.08.2018

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: **BBQ Service, s.r.o.**, Landererova 8, 811 09 Bratislava - mestská časť  
Staré Mesto, IČO: 35 897 074

kontrola vykonaná dňa 10.05.2018 v prevádzkarni Miele, BBQ SERVICE, Landererova 8, 811 09 Bratislava

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **poskytovať písomné informácie o vlastnostiach a o spôsobe použitia výrobku, ak sú tieto poskytované písomne, v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzal jeden druh výrobku – plynová varná doska INDUCTOR, ktorý mal zabezpečené písomné informácie o vlastnostiach a o spôsobe použitia priamo na výrobku - na obale v 9 cudzojazyčných mutáciách (ITA, GB, FRA, D, ESP, POR, FIN, SWE, RUS) napr. v nasledovnom anglickom znení: „• *Stainless steel 18/0 • It allows to use all pots for induction cooking • Once the plate is switched off, it warms the food for ten minutes*“, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka, čím došlo k porušeniu **§ 13 v nadväznosti na § 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,
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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 vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01510118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.05.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni Miele, BBQ SERVICE, Landererova 8, 811 09 Bratislava zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 551/2018 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 10.05.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzal jeden druh výrobku – plynová varná doska INDUCTOR, ktorý mal zabezpečené písomné informácie o vlastnostiach a o spôsobe použitia priamo na výrobku - na obale v 9 cudzojazyčných mutáciách (ITA, GB, FRA, D, ESP, POR, FIN, SWE, RUS) napr. v nasledovnom anglickom znení: „• *Stainless steel 18/0 • It allows to use all pots for induction cooking • Once the plate is switched off, it warms the food for ten minutes*“, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka.

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

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 13 v nadväznosti na § 11 ods. 1; a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 08.08.2018 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 14.08.2018.

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 22.08.2018 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 14.08.2018 označený ako Vyjadrenie k oznámeniu zo dňa 08.08.2018 (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), v ktorom sa uvádzalo, že z dôvodu neprítomnosti kolegu konateľ účastníka konania nevedel nájsť návod k uvedenému induktoru, ktorý bol kontrolovaný a taktiež aj reklamačný poriadok, nakoľko sa na prevádzke nezdržiava a nemá prehľad, čo a kde má kolega uložené. Kolega prišiel do práce a vyššie uvedené skutočnosti dal k dispozícii a následne ich zaslali orgánu dozoru e-mailom, a to hneď približne do dvoch hodín od vykonania kontroly. Reklamačný poriadok bol spadnutý pod skrinkou. K vyššie uvedenému induktoru pripojili návod aj v slovenskej mutácii. Všetky uvedené nedostatky boli s okamžitou platnosťou odstránené a všetko sa uviedlo na správnu mieru.

Dňa 14.08.2018 bola do elektronickej schránky orgánu dozoru doručená správa s predmetnom vyjadrenie k P/0151/01/2018 (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorej sa uvádzalo, že z dôvodu neprítomnosti kolegu konateľ účastníka konania nevedel nájsť návod k uvedenému induktoru, ktorý kontrolovali a reklamačný poriadok, nakoľko sa na prevádzke nezdržiava a nemá prehľad, čo a kde má kolega uložené. Kolega prišiel do práce a vyššie uvedené veci dal k dispozícii, ktoré zaslali v prílohe hneď približne do dvoch hodín od vykonania kontroly. K vyššie uvedenému induktoru pripojili návod a zaradili ho späť do predaja. Všetky uvedené nedostatky boli s okamžitou platnosťou odstránené a všetko sa uviedlo na správnu mieru. Prílohu vyjadrenia tvoril Reklamačný poriadok, písomné informácie o vlastnostiach a o spôsobe použitia výrobku – plynová varná doska INDUCTOR, v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Dňa 10.05.2018 (zaevidovaný 15.05.2018) bol orgánu dozoru doručený e-mail z adresy [b.sk](mailto:b.sk) (ďalej len „e-mail zo dňa 10.05.2018“), v ktorom sa uvádzalo, že z dôvodu neprítomnosti kolegu konateľ účastníka konania nevedel nájsť návod k uvedenému induktoru, ktorý kontrolovali a reklamačný poriadok, nakoľko sa na prevádzke nezdržiava a nemá prehľad, čo kde má kolega uložené. Kolega prišiel pred chvíľou do práce a vyššie uvedené veci mu dal k dispozícii, ktoré zasiela v prílohe e-mailu. K vyššie uvedenému induktoru pripojili návod a zaradili ho späť do predaja. Prílohu e-mailu zo dňa 10.05.2018 tvoril Reklamačný poriadok, písomné informácie o vlastnostiach a o spôsobe použitia výrobku – plynová varná doska INDUCTOR, v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 10.05.2018 pri výkone kontroly prítomný p. M uviedol, že reklamáciu neprijali z dôvodu, že zákazníčka tovar nereklamovala, chcela iba vrátiť peniaze a nechcela uplatniť reklamáciu. V priebehu dňa zabezpečia návod v slovenskom jazyku. Reklamačný poriadok sa nachádza v predajni, momentálne ho nevedia nájsť. Výrobok okamžite stiahli z predaja do doby pokiaľ nenájdu návod.

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 k oznámeniu, vo vyjadrení a v e-maile zo dňa 10.05.2018 orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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. Skutočnosť, že reklamačný poriadok mal byť zapadnutý pod skrinkou, nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, pričom uvedená povinnosť nebola v čase výkonu kontroly zabezpečená.

Ku skutočnostiam uvádzaným do vysvetlivky do inšpekčného záznamu pri výkone kontroly prítomným p. M., orgán dozoru opätovne poukazuje, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za nedostatok zistený v čase kontroly. Skutočnosť, že reklamačný poriadok mal byť v čase výkonu kontroly v predajni, avšak ho nevedeli nájsť, opätovne nepredstavuje dôvod, ktorý by účastníka konania zbavoval povinnosti v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na skutočnosť, že reklamačný poriadok nebolo možné dohľadať, nakoľko bol zapadnutý pod skrinkou.

V zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní 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 § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súběžného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 10.05.2018, z vyjadrenia k oznámeniu, z vyjadrenia a z e-mailu zo dňa 10.05.2018.

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 konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania konaním opísaným vo výrokovej časti rozhodnutia porušil zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovenú povinnosť ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, poskytnúť tieto v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v priamej ponuke pre spotrebiteľov sa nachádzal 1 druh výrobku (plynová varná doska INDUCTOR), u ktorého nebol zabezpečený preklad písomných informácií z cudzojazyčnej mutácie do štátneho jazyka. Reklamačný poriadok je dôležitým dokumentom informujúcim spotrebiteľa o podstatných skutočnostiach týkajúcich sa reklamačného konania, pričom pri jeho nezabezpečení hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania vzal orgán dozoru v úvahu, že bez uvedenia jednoznačných a zrozumiteľných písomných údajov (t.j. uvedených v štátnom jazyku) vyplývajúcich z ustanovenia § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (v danom prípade o vlastnostiach a spôsobe použitia predmetného výrobku) nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie nutné k riadnemu užívaniu výrobku. Absenciou uvedených informácií v kodifikovanej podobe štátneho jazyka dochádza k ohrozovaniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpeného výrobku pri jeho nesprávnom používaní, resp. i k ohrozeniu jeho zdravia v dôsledku nesprávneho používania, o ktorom nebol náležite v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa poučený. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle

ktorého má každý spotrebiteľ právo na informácie v zákonom požadovanej miere a úrovni, dosiahnutý nebol. V prospech účastníka konania orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že účastník konania orgánu dozoru e-mailom zo dňa 10.05.2018 zaslal Reklamačný poriadok a písomné informácie o vlastnostiach a o spôsobe použitia výrobku – plynová varná doska INDUCTOR, v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, resp. predaja výrobkov za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

**Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/0182/01/2018

dátum: 31.08.2018

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: **EUROSTYLE, spol. s r.o.**, Obchodná 72, 811 06 Bratislava,  
IČO: 31 364 331,

kontrola vykonaná dňa 09.02.2018 a 05.04.2018 v prevádzke Foot – work, obuv, Trenčianska 53, Bratislava

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. Ing. M. si dňa 05.12.2017 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – obuv (dámske čižmy) v hodnote 39,00 € (Reklamačný list spotrebiteľa číslo: 3. 34/2017, kód reklamovaného tovaru 3449, druh tovaru a vzor: 1-25529-29 č. 41). Podľa predloženého Reklamačného listu spotrebiteľa číslo: 3. 34/2017 bola spotrebiteľke 03.01.2018 zaslaná SMS, reklamovaný tovar si spotrebiteľka osobne prevzala na prevádzke predávajúceho dňa 08.01.2018, pričom predmetná reklamácia jej bola zamietnutá s uvedením, že *na obuvi nie je zistená žiadna výrobná vada. Sáry sú rovnako široké. Vyjadrenie od ARTE SLOVAKIA s.r.o. Zástupca Tamaris* (predmetné konštatovanie sa uvádza v Reklamačnom liste spotrebiteľa číslo: 3.34/2017, predloženého spotrebiteľkou ako príloha k podnetu). Účastník konania dňa 21.02.2018 orgánu dozoru predložil list označený ako Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu č. 102/2018, ktorého prílohu tvoril dokument označený ako odborný posudok k reklamacii: doručené 34/2017 vzor: Tamaris : 25529-29 č. 41 zo dňa 29.12.2017, účastník konania však nepreukázal, že poskytol spotrebiteľke kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, 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 **200,- €**, (slovom: dvesto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01820118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.02.2018 a dňa 05.04.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Foot – work, obuv, Trenčianska 53, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť EUROSTYLE, spol. s r.o. , Obchodná 72 , 811 06 Bratislava, IČO: 31 364 331 (ďalej aj „predávajúci“ alebo „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Ing. M., evidovaného pod č. 102/2018 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 09.02.2018 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 05.04.2018 – dodatok došetrenie kontroly zo dňa 09.02.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. Ing. M. si dňa 05.12.2017 si u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – obuv (dámske čižmy) v hodnote 39,00 € (Reklamačný list spotrebiteľa číslo: 3. 34/2017, kód reklamovaného tovaru 3449, druh tovaru a vzor: 1-25529-29 č. 41). Podľa predloženého Reklamačného listu spotrebiteľa číslo: 3. 34/2017 bola spotrebiteľke 03.01.2018 zaslaná SMS, reklamovaný tovar si spotrebiteľka osobne prevzala na prevádzke predávajúceho dňa 08.01.2018, pričom predmetná reklamácia jej bola zamietnutá s uvedením, že *na obuvi nie je zistená žiadna výrobná vada. Sáry sú rovnako široké. Vyjadrenie od ARTE SLOVAKIA s.r.o. Zástupca Tamaris* (predmetné konštatovanie sa uvádza v Reklamačnom liste spotrebiteľa číslo: 3.34/2017, predloženého spotrebiteľkou ako príloha k podnetu). Účastník konania dňa 21.02.2018 orgánu dozoru predložil list označený ako Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu č. 102/2018, ktorého prílohu tvoril dokument označený ako odborný posudok k reklamacii: doručené 34/2017 vzor: Tamaris : 25529-29 č. 41 zo dňa 29.12.2017, účastník konania však nepreukázal, že poskytol spotrebiteľke kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.07.2018 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 02.08.2018.

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.

Dňa 21.02.2018 bol orgánu dozoru doručený list označený ako Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu č. 102/2018 (ďalej len „vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“), v ktorom sa uvádzalo, že reklamácia bola prijatá dňa 05.12.2017. Obuv bola zaslaná spoločnosti Arteslovakia s.r.o., Trenčín. Táto na reklamovanú obuv vydala vyjadrenie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa na základe splnomocnenia výrobcou Wortmann KG Detmold. Na základe vyjadrenia bola reklamácia zamietnutá a zákazníčke poskytli vyjadrenie a adresu súdneho znalca v prípade, že nesúhlasí s vyjadrením poverenej osoby. Čo sa týka oznámenia o vybavení reklamácie tak 3.1.2018 bola zákazníčke na jej žiadosť (táto je zapísaná v reklamačnom liste) zaslaná SMS správa. Predajňa na

Trenčianskej ul. je výpredajová s výrazne nižšími cenami ako v ich klasických predajniach (tieto mimochodom prevádzkujú v Bratislave už 25 rokov). Týmto sa nezbavujú žiadnej zodpovednosti za predávaný tovar, ale chcú poukázať na zákazníkov, ktorý svojím správaním zneužívajú systém. Pôvodná cena čižiem bola 99,90 EUR. Do výpredajovej predajne presunuli posledný pár za predajnú cenu 39,- EUR. Zbytok bol predaný za pôvodnú cenu a nebola naň žiadna reklamácia. Predajňu na Trenčianskej ul. prevádzkujú už osem rokov a žiadny podobný problém zatiaľ nemali. Nie sú si vedomí porušenia žiadneho zákona a veria, že podnet bude vyriešený v ich prospech.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.04.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly L. uviedla, že záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 09.02.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly L. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a o výsledku kontroly 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.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu orgán dozoru konštatuje, že uvádzané skutočnosti účastníka konania nezbavujú zodpovednosti za zistený nedostatok. V prípade zamietnutia reklamácie ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže byť táto zamietnutá len na základe odborného posúdenia, pričom predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Účastník konania orgánu dozoru predložil Odborný posudok k reklamacii: doručené 34/2017 vzor: Tamaris : 25529-29 č. 41 zo dňa 29.12.2017, avšak nijakým spôsobom nepreukázal poskytnutie jeho kópie, teda kópie odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie spotrebiteľke. Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že predmetný výrobok bol spotrebiteľke odpredaný vo výpredajovej predajni s nižšími cenami, než v klasických predajniach účastníka konania, nemá na zistený protiprávny skutkový stav vplyv. Zákon o ochrane spotrebiteľa za účelom ochrany spotrebiteľa stanovuje formálne požiadavky reklamačného konania, ktoré sú predávajúci povinný dodržiavať. Jednou z uvedených požiadaviek je i povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, ktorú účastník konania nesplnil.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.02.2018 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 05.04.2018 – dodatok došetrenie kontroly zo dňa 09.02.2018 a z vyjadrenia k inšpekčnému záznamu.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez poskytnutia kópie odborného posúdenia k zamietnutej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, zvyšuje sa jeho ekonomické zaťaženie a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/0214/01/2018

dátum: 20.08.2018

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: **Forby s.r.o.**, Májového povstania českého ľudu 1159/171, 924 01 Galanta, IČO: 46 782 877,

kontrola vykonaná dňa 27.06.2018 v prevádzkarni Nuevo – darčkové predmety, OC Aupark, Einsteinova 18, 851 01 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že účastník konania ako predávajúci v kontrolovanej prevádzkarni žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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 vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02140118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.06.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni Nuevo – darčekové predmety, OC Aupark, Einsteinova 18, 851 01 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“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 27.06.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v kontrolovanej prevádzkarni žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 13.07.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 29.07.2018.

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 nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 27.06.2018 pri výkone kontroly prítomná p. D. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že oboznámi majiteľa o výsledku kontroly. Reklamačný poriadok doplnia.

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 skutočnosti uvádzanej do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 27.06.2018 pri výkone kontroly prítomnou p. D., orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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.

V zmysle § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako

spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobu alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

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

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

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

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 27.06.2018.

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 v zmysle § 10a zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa informovať o taxatívne vymedzených skutočnostiach, tak aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o ponuke výrobku čo najúplnejšie informácie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko v kontrolovanej prevádzkarni účastník konania žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Reklamačný poriadok je dôležitým dokumentom informujúcim spotrebiteľa o podstatných skutočnostiach týkajúcich sa reklamačného konania, pričom pri jeho nezabezpečení hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, môže byť spotrebiteľovi nepríjemne sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na informácie v zákonom požadovanej miere a úrovni, dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky

pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, resp. predaja výrobkov za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

**Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/0218/01/2018

dátum: 31.08.2018

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: **Sportsdirect.com Slovakia s. r. o.**, Vysoká 2/B, 811 06 Bratislava  
IČO: 47 240 458

kontrola vykonaná dňa 28.06.2018 v prevádzke Sportdirect.com, Pribinova 10, Bratislava

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **označiť výrobok predajnou cenou** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 6 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa (1/ Dámske nohavice čierno sivé Requisite 2 Tone Jod , EAN KÓD: 2948112-034705 á 649,-Kč; 2/ Dámske nohavice čierne Requisite Classic Jod, EAN KÓD: 2635597-033902 á 599,- Kč; 3/ Ruksak Karrimor covert Ruc 00, EAN KÓD: 2791176-690000 á 21,99,- £; 4/Ruksak Karrimor Jura Air 45L74, EAN KÓD: 2791050-700009 á 79,99 £; 5/ Antibakteriálne mydlo Lifeventure Lifeven All Pipose, EAN KÓD: 2784278-910008 á 3,99 £; 6/ Fitness hodinky Karrimor Karrimor Tempo Tracker 91, EAN KÓD: 2765154-030003 á 44,99 £) nebolo označených predajnou cenou, nakoľko uvedené výrobky neboli riadne označené predajnou cenou v mene euro (cena výrobkov pod č. 1,2 bola uvedená v českých korunách a cena výrobkov pod č. 3 – 6 bola uvedená v librách), čím došlo k porušeniu **§ 14a 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 **100,- €**  
(slovom: jednosta 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-02180118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 28.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Sportdirect.com, Pribinova 10, 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. 668/2018, ktorej výsledok je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 28.06.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že 6 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa (1/ Dámske nohavice čierno sivé Requisite 2 Tone Jod , EAN KÓD: 2948112-034705 á 649,-Kč; 2/ Dámske nohavice čierne Requisite Classic Jod, EAN KÓD: 2635597-033902 á 599,- Kč; 3/ Ruksak Karrimor covert Ruc 00, EAN KÓD: 2791176-690000 á 21,99,- £; 4/Ruksak Karrimor Jura Air 45L74, EAN KÓD: 2791050-700009 á 79,99 £; 5/ Antibakteriálne mydlo Lifeventure Lifeven All Pipose, EAN KÓD: 2784278-910008 á 3,99 £; 6/ Fitness hodinky Karrimor Karrimor Tempo Tracker 91, EAN KÓD: 2765154-030003 á 44,99 £) nebolo označených predajnou cenou, nakoľko uvedené výrobky neboli riadne označené predajnou cenou v mene euro (cena výrobkov pod č. 1,2 bola uvedená v českých korunách a cena výrobkov pod č. 3 – 6 bola uvedená v librách).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 14a 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 17.07.2018 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 19.07.2018.

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, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 28.06.2018 pri výkone kontroly prítomný p. D. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou.

V zmysle § 1 ods. 2 písm. a) zákona č. 659/2007 Z. z. o zavedení meny euro v Slovenskej republike a o zmene a doplnení niektorých zákonov na účely prípravy na zavedenie a zavedenia eura euro je jednotná mena a menová jednotka podľa osobitných predpisov vo všetkých zúčastnených členských štátoch Európskej únie, ktoré zaviedli euro (ďalej len „zúčastnený členský štát“), a v zúčastnených tretích štátoch, ktoré zaviedli euro na základe menovej dohody uzavretej s Európskym spoločenstvom podľa osobitných predpisov.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má

orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo 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 28.06.2018.

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 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 označiť výrobok predajnou cenou. Pre účely naplnenia povinnosti označiť výrobok predajnou cenou je nevyhnutné, aby táto bola uvedená v oficiálnej mene Slovenskej republiky a nie v mene iného štátu (v danom prípade v českých korunách a britských librách). Predajná cena je podstatnou informáciou, na základe ktorej sa spotrebiteľ rozhodne či pristúpi k obchodnej transakcii. Je nevyhnutné, aby spotrebiteľ bol informovaný o tom, koľko reálne za predmetný výrobok zaplatí, čo v prípade označenia výrobku v cudzej mene spotrebiteľ nie je. Tieto informácie sú pre spotrebiteľa dôležité aj pri porovnávaní cenovej výhodnosti jednotlivých výrobkov. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru vzal tiež v úvahu, že neposkytnutím informácie o predajnej cene výrobku v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa dochádza k porušeniu jedného zo základných práv spotrebiteľa, a to právo byť informovaný o predajnej cene ponúkaného výrobku. Bez jej uvedenia spotrebiteľ nemá možnosť spoľahlivo posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť plánovanej kúpy. V tejto súvislosti však orgán dozoru zohľadnil počet druhov predmetných výrobkov, pri ktorých bol nedostatok zistený, a to v počte 6 druhov. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené.

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/0346/01/2017

dátum: 31.08.2018

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, IČO: 270 82 440

kontrola vykonaná dňa 10.08.2017 a 01.12.2017 na adrese sídla spoločnosti Alza.sk s. r. o., Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto

**pre porušenie zákazu predávajúcim**

- **na účely získania súhlasu podľa odseku 4 (súhlasu s platbou inou ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia) ponúkať spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolenú možnosť, pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe** – pri výkone kontroly bol inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“), za prítomnosti p. M. – supervízora, zdokumentovaný proces vytvorenia objednávky z webovej stránky [www.a.sk](http://www.a.sk) (print screeny procesu vytvorenia objednávky tvoria prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.08.2017) pričom pri jednotlivých krokoch objednávania bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci na účely získania súhlasu s platbou inou (kúpna cena produktu Office 365 Personal v hodnote 36,70€) ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia (počítač Mac Mini (MGEN2CS/A) v hodnote 810€) ponúkal spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy (v prvej fáze objednávky kde je zobrazený prehľad výrobku - počítač Mac Mini (MGEN2CS/A) v hodnote 810€ a ďalšie produkty a to: TP-LINK TL –PA4010 Starter Kit ~~€44,24~~ €36,70; Office 365 Personal – Odporúčame €36,70; Predĺženie záruky + 1 rok €81,67; Poistenie na 2 roky proti rozbitiu a krádeži €81,67; Možnosť vrátiť tovar do 60 dní €40,50) predvolenú možnosť: krížikom zaškrtnuté políčko pri produkte „Office 365 Personal – Odporúčame €36,70“, pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (je nutné odstrániť „začiarknutie“ predmetného políčka s predvolenou možnosťou), čím došlo k porušeniu **§ 4a ods. 5** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**  
(slovom: päťsto 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-03460117.**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 10.08.2017 a 01.12.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu na adrese sídla spoločnosti Alza.sk s. r. o., Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava, na ktorej sa nachádza aj výdajné miesto internetového obchodu alza.sk, pričom prevádzkovateľom internetového obchodu [www.a.sk](http://www.a.sk) a predávajúcim je spoločnosť Alza.cz a.s., Jankovcova 1522/53, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČO: 270 82 440 (ďalej aj „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 447/2017 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 10.08.2017 a v inšpekčnom zázname – došetrenie zo dňa 01.12.2017.

Pri výkone kontroly bol inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie, za prítomnosti p. M. – supervízora, zdokumentovaný proces vytvorenia objednávky z webovej stránky [www.alza.sk](http://www.alza.sk) (print screeny procesu vytvorenia objednávky tvoria prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.08.2017) pričom pri jednotlivých krokoch objednávaní bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci na účely získania súhlasu s platbou inou (kúpna cena produktu Office 365 Personal v hodnote 36,70€) ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia (počítač Mac Mini (MGEN2CS/A) v hodnote 810€) ponúkal spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy (v prvej fáze objednávky kde je zobrazený prehľad výrobku - počítač Mac Mini (MGEN2CS/A) v hodnote 810€ a ďalšie produkty a to: TP-LINK TL –PA4010 Starter Kit €44,24 €36,70; Office 365 Personal – Odporúčame €36,70; Predĺženie záruky + 1 rok €81,67; Poistenie na 2 roky proti rozbitiu a krádeži €81,67; Možnosť vrátiť tovar do 60 dní €40,50) predvolenú možnosť: krížikom zaškrtnuté políčko pri produkte „Office 365 Personal – Odporúčame €36,70“, pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (je nutné odstrániť „začiarknutie“ predmetného políčka s predvolenou možnosťou).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4a ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 11.07.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 17.07.2018.

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.

Dňa 12.12.2017 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 04.12.2017 označený ako Vyjádření k inspekčnímu záznamu (ďalej len „vyjadrenie zo dňa 04.12.2017“), v ktorom sa uvádzalo, že Alza.cz týmto SOI uvádza, že v súlade s jej pokynom došlo k okamžitému vypnutiu predvolenej možnosti, na základe ktorej je spotrebiteľom na webových stránkach [www.a.sk](http://www.a.sk) ponúkané zakúpenie produktu Office 365 Personal. Alza.cz aj Alza.sk čini maximum pre to, aby z ich strany boli dodržiavané všetky právne predpisy.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu - došetrenie zo dňa 01.12.2017 pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že bude informovať vedenie spoločnosti alza.sk/alza.cz.

Dňa 25.08.2017 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 16.08.2017 označený ako Vyjádření k inspekčnímu záznamu (ďalej len „vyjádrenie zo dňa 16.08.2017“), v ktorom sa k podnetu č. 447/2017 uvádzalo, že spotrebiteľ vo svojom podaní uviedol, že pri nákupe prostredníctvom webových stránok [www.a.sk](http://www.a.sk) mu bol do objednávky automaticky zahrnutý aj výrobok – Office 365. Pri nákupe notebookov je automaticky do košíku pridávaný aj produkt Office 365 za cenu 36,70 eur. Tento postup je úplne v súlade s Obchodnými podmienkami Alzy (ďalej len „VOP“), ktoré sú dostupné z <https://www.a.sk>. Čl. II VOP stanovuje, že *na základe dlhodobých skúseností zákazníkov Alzy, Alza nezáväzne doporučuje kupujúcemu k vybraným tovarom súvisiace obľúbené a doporučené služby, ktoré môže kupujúci z objednávky jednoducho odstrániť, a to odkliknutím doporučenej služby v košíku objednávky pred dokončením transakcie.* Objednávkou tovaru kupujúci potvrdzuje, že sa pred uzavretím zmluvy s VOP oboznámil, a že s nimi výslovne súhlasí. Každý kupujúci si je teda vedomý toho, že mu Alza môže nezáväzne doporučiť služby, ktoré možno jednoducho z košíku odkliknutím odstrániť. Alza v žiadnom prípade nákup notebooku nepodmieňuje zakúpením produktu Office 365 a tento produkt je zákazníkom ponúkaný predovšetkým z dôvodu, že pre väčšinu užívateľov je sada Office 365 nepostrádateľným produktom, ktorý užívajú na dennej báze. Domnievajú sa, že priemerný spotrebiteľ si musí byť vedomý toho, že spoločne s notebookom si kupuje i Office 365, keďže tento produkt je v košíku jasne viditeľný a navyše sa o jeho cenu navýši aj celková cena objednávky. V neposlednom rade je tiež veľmi jednoduché akýkoľvek produkt z košíku odstrániť, keďže k tomu stačí jednoduché stlačenie červeného krížiku, ktorý je viditeľný vedľa každého produktu, ktorý má zákazník v košíku. Na obrázkoch priložených vo vyjadrení zo dňa 16.08.2017 je zrejmé, že v každom jednotlivom kroku nákupu sa zákazníkovi viditeľne zobrazuje, že ku kúpe notebooku mu Alza odporúča aj kúpu sady Office 365. Z priložených obrázkov je tiež zrejmé, že sadu je možné v každom jednotlivom kroku z košíku ľahko vybrať. V úplnom závere objednávkového procesu je zákazníkovi zobrazený súhrn objednaného tovaru, v ktorom je produkt Office 365 zreteľne a v rovnakej veľkosti písma vyobrazený priamo pod notebookom a nie je možné ho v objednávke prehliadnuť.

V prvej fáze objednávky je produkt Office 365 zákazníkovi odporučený v spodnej časti a je možné ho z objednávky odkliknutím označeného políčka jednoducho odobrať. Po vložení objednávky do košíku je možné sadu Office 365 jednoducho odstrániť kliknutím na červený krížik. Na záver v súhrne objednávky, je opäť sada Office 365 uvedená. Aj v tejto záverečnej fáze objednávky je možné sa vrátiť na niektorý z predchádzajúcich krokov a sadu vyňať.

Nezáväzným odporúčaním kúpy produktu Office 365 sa navyše Alza snaží podporovať používanie legálnych softwarov, nakoľko v dnešnej dobe je pomerne rozšírené nelegálne využívanie Office produktov. Na záver je tiež potrebné uviesť, že Alza zákazníkovi ponúka produkt Office 365 spoločne s kúpou notebooku so zľavou 39 %, keďže cena produktu pri kúpe notebooku činí 36,70 eur. Pokiaľ zákazník tento produkt kúpi samotný, je jeho cena 59,99 eur. Táto ponuka je teda vykonávaná v prospech spotrebiteľa, ktorý týmto nákupom ušetrí 23,29 eur. S ohľadom na vyššie uvedené Alza odmieta akékoľvek pochybenie a je presvedčená, že koná v súlade s právnymi predpismi. Zároveň spoločnosť Alza činí maximum pre to, aby z jej strany nedochádzalo k porušeniu právnych predpisov.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 10.08.2017 pri výkone kontroly prítomný p. M uviedol, že o výsledku 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.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení zo dňa 04.12.2017 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. Pre vyvodenie zodpovednosti účastníka konania ako predávajúceho je dôležité, že k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení zo dňa 16.08.2017 orgán dozoru uvádza, že skutočnosti uvádzané v predmetnom vyjadrení zistený protiprávny skutkový stav nespochybňujú. Na margo námietok, že Čl. II VOP stanovuje, že *na základe dlhodobých skúseností zákazníkov Alzy, Alza nezáväzne doporučuje kupujúcemu k vybraným tovarom súvisiace obľúbené a doporučené služby, ktoré môže kupujúci z objednávky jednoducho odstrániť, a to odkliknutím doporučenej služby v košíku objednávky pred dokončením transakcie*; objednávkou tovaru kupujúci potvrdzuje, že sa pred uzavretím zmluvy s VOP oboznámil, a že s nimi výslovne súhlasí, orgán dozoru konštatuje, že skutočnosť, že spotrebiteľ súhlasil s VOP predávajúceho, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Právna úprava spotrebiteľských zmluvných vzťahov sa vo všeobecnosti vyznačuje kogentnou povahou jednotlivých ustanovení chrániacich záujmy tejto skupiny osôb, pričom uvedené sa vzťahuje aj na ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 4a ods. 5 cit. zákona predávajúci nesmie na účely získania súhlasu podľa odseku 4 (súhlas s platbou inou ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia) ponúkať spotrebiteľovi v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe. A i v prípade, že predávajúci si svojimi zmluvnými podmienkami vymieni, postup ktorý sa od cit. ustanovenia odchyľuje, tento sa neuplatní, nakoľko odporuje kogentným právnym normám zakotveným v predmetných ustanoveniach zákona o ochrane spotrebiteľa. Obdobne hoci účastník konania poukazuje na jednoduchosť odstránenia vopred predvoleného produktu Office 365 z košíka (resp. objednávky), uvedená skutočnosť účastníka konania nezbavuje povinnosti dodržiavať zákaz na účely získania súhlasu podľa odseku 4 (súhlasu s platbou inou ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia) ponúkať spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolenú možnosť, pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe. Obdobne i účastníkom konania sledovaný zámer prispieť k eliminácii nelegálneho využívania Office produktov, či zvýhodnená cena za predmetný produkt, nemajú na dodržiavanie predmetného zákazu žiaden vplyv a nie sú dôvodmi zbavujúcimi účastníka konania zodpovednosti za vytýkaný nedostatok.

V zmysle § 4a ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa platbu inú ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia, náklady a poplatky podľa § 10a ods. 1 písm. d) je spotrebiteľ povinný zaplatiť, len ak s touto platbou výslovne súhlasil pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky. Dôkazné bremeno o udelení výslovného súhlasu podľa prvej vety znáša predávajúci.

V zmysle § 4a ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie na účely získania súhlasu podľa odseku 4 ponúkať spotrebiteľovi v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe. Ak bol súhlas spotrebiteľa získaný v rozpore s prvou vetou, spotrebiteľ nie je povinný túto dodatočnú platbu uhradiť.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 10.08.2017 a v inšpekčnom zázname – došetrenie zo dňa 01.12.2017, z vyjadrenia zo dňa 16.08.2017 a z vyjadrenia zo dňa 04.12.2017.

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. Porušením zákazu predávajúceho na účely získania súhlasu s platbou inou ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia ponúkať spotrebiteľovi v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci uvedeným konaním spotrebiteľom vopred vnucuje súhlas s platbou za ďalší (vedľajší) produkt (iný ako hlavný predmet plnenia), o ktorý v skutočnosti nemusia mať záujem. Spotrebiteľ má právo pred uzavretím zmluvy alebo odoslaním objednávky výslovne súhlasiť so všetkými platbami, na ktoré sa zaviazal, aby si bol vedomý svojich povinností. Tento súhlas však nie je možné získať spôsobom, ktorý od spotrebiteľa vyžaduje určité aktívne úkony smerujúce k tomu, aby odmietol vopred predvolenú možnosť, pričom sa má za to, že ak túto neodmietne, s dodatočnou platbou súhlasí. Spotrebiteľ totiž pri menej dôkladnom čítaní môže prehliadnuť rôzne vopred predávajúcim vyplnené políčka alebo časti objednávky a zaviazat sa tak k plneniu za dodatočnú službu alebo tovar, o ktoré pri uzatváraní hlavnej zmluvy nemusí mať záujem. Dôsledkom uvedeného môžu byť poškodené ekonomické záujmy spotrebiteľa. 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 ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. 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 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/0211/01/2018

dátum: 31.08.2018

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: **SLOVNAFT, a.s.**, Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava,  
IČO: 31 322 832,

kontrola vykonaná dňa 22.06.2018 v prevádzkarni čerpacej stanice Slovnaft Bratislava – Dvory IV., Wolkrova, 851 01 Bratislava (na odtlačku pečiatky identifikovaná ako čerpacia stanica č. 10124),

**pre porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého opomenutia**

- pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred zakúpením služby automyvárne „Program BASIC (program 5)“, ktorú prevádzkuje, žiadnym spôsobom neinformoval spotrebiteľa o expirácii zakúpeného programu automyvárne v prevádzkovej jednotke, ani v priestoroch automyvárne. Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že informáciu o expirácii zakúpenej služby sa spotrebiteľ dozvie až z predloženého vytlačeného kupónu, na ktorom sa, okrem iného, nachádza adresa kontrolovanej osoby, dátum a čas zakúpenia, kód kupóna, názov umývacieho programu, dátum expirácie („Propadlé“), ceny, DPH, náklady a operátor. Daná informácia nebola uvedená ani v „Cenníku umývacích programov“, ani v reklamačnom poriadku kontrolovanej osoby, ani inak vhodne sprístupnená spotrebiteľovi pred zakúpením služby. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania opomenul poskytnúť podstatnú informáciu (o čase expirácie zakúpeného programu automyvárne), ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého opomenutia a k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 3** 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 priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02210118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke čerpacej stanice Slovnaft Bratislava – Dvory IV., Wolkrova, 851 01 Bratislava (na odtlačku pečiatky identifikovaná ako čerpacia stanica č. 10124) (ďalej aj „kontrolovaná prevádzka“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 503/2018 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 22.06.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred zakúpením služby autoumyvárne „Program BASIC (program 5)“, ktorú prevádzkuje, žiadnym spôsobom neinformoval spotrebiteľa o expirácii zakúpeného programu autoumyvárne v prevádzkovej jednotke, ani v priestoroch autoumyvárne. Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že informáciu o expirácii zakúpenej služby sa spotrebiteľ dozvie až z predloženého vytlačeného kupónu, na ktorom sa, okrem iného, nachádza adresa kontrolovanej osoby, dátum a čas zakúpenia, kód kupóna, názov umývacieho programu, dátum expirácie („Propadlé“), ceny, DPH, náklady a operátor. Daná informácia nebola uvedená ani v „Cenníku umývacích programov“, ani v reklamačnom poriadku kontrolovanej osoby, ani inak vhodne sprístupnená spotrebiteľovi pred zakúpením služby. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania opomenul poskytnúť podstatnú informáciu (o dátume expirácie zakúpeného programu autoumyvárne), ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého opomenutia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 3 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 20.08.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej aj „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 21.08.2018.

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 27.08.2018 označeným ako Vyjadrenie k oznámeniu správneho konania (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), v ktorom k oznámeniu uviedol, že okamžite prijali opatrenia na odstránenie nedostatku na oddelení marketingu a následne jeho aplikácii kompletným správnym označením expirácií všetkých umývacích programov ponúkaných na čerpacích staniaciach prevádzkovaných účastníkom konania. Ďalej vo vyjadrení uvádza, že v žiadnom prípade nešlo o cieľené, respektíve úmyselné zavádzanie spotrebiteľa o označení expirácie predaja jednotlivých umývacích programov v okamihu ponuky uvedenej na informačnej tabuli. Účastník konania vo svojom vyjadrení ďalej uvádza, že robí všetko preto, aby sa uvedený nedostatok neopakoval a v prípade zisteného nedostatku šlo o zlyhanie ľudského faktora -pracovníka marketingu spoločnosti.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 22.06.2018 pri výkone kontroly prítomný p. T. zistený skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že o výsledku kontroly bude informovať vedenie (účastníka konania).

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Účastník konania v čase výkonu kontroly žiadnym spôsobom neinformoval spotrebiteľov o dátume expirácie zakúpeného programu autoumyvárne. K tvrdeniam uvádzaným vo vyjadrení zo dňa 27.08.2018, že účastník konania po zistení nedostatku inšpektormi SOI okamžite prijal opatrenia na odstránenie nedostatku na oddelení marketingu a následne jeho aplikácii kompletným správnym označením expirácií všetkých umývacích programov ponúkaných na čerpacích staniaciach účastníka konania orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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. Ku tvrdeniam účastníka konania, že z jeho strany v žiadnom prípade nešlo o cieľené, respektíve úmyselné zavádzanie spotrebiteľa, orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda 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 vyvodenia administratívno-právnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom orgán dozoru je povinný pristúpiť k vyvodu administratívno-právnej zodpovednosti za spáchaný správny delikt.

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

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

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

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

V zmysle § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 22.06.2018 a z vyjadrenia k oznámeniu zo dňa 27.08.2018.

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 používaním nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého opomenutia dochádza zo strany účastníka konania k zneužívaniu silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľom. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktoré účastník konania svojim konaním porušil. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privedenia ujmy spotrebiteľovi. Následkom nedodržania odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým opomenutím došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru žiadnym spôsobom neposkytnutých informácií (o dátume expirácie zakúpeného programu automomyvárne ) sa pritom jedná o dôležité údaje spôsobilé determinovať rozhodnutie spotrebiteľa o jeho obchodnej transakcii, a teda uvedená informácia má pre rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii podstatný vplyv a jej neposkytnutím dochádza k tomu, že priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal. Orgán dozoru zohľadnil, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na informácie a ochranu ekonomických záujmov, tak v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/D/0019/01/2018

dátum: 31.08.2018

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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **Dora Dora s. r. o.**, Krížna 14, 811 07 Bratislava-Staré mesto, IČO: 46 708 995,

kontrola vykonaná dňa 10.01.2018 a dňa 19.01.2018 vykonané došetrenie kontroly zo dňa 10.01.2018 v prevádzke Fantastické veci, Krížna 14, 811 07 Bratislava a sídle spoločnosti Dora Dora s. r. o., Krížna 14, 811 07 Bratislava-Staré mesto, IČO: 46 708 995,

**pre porušenie zákazu predávajúcim**

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) boli dňa 10.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vytlačené materiály z webovej stránky e-shopu [www.f.sk](http://www.f.sk) za účelom kontroly súladu všeobecných obchodných podmienok a ďalších informácií uvedených na stránke [www.f.sk](http://www.f.sk) so všeobecnými právnymi predpismi, ktoré tvoria prílohu k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 10.01.2018 (spolu aj „odobraté materiály“), a to:
  - „úvod“ – úvodná strana [www.f.sk](http://www.f.sk),
  - „predajňa“ – fotky prevádzkarne,
  - „fantastické darčeky a služby“ – informácie o ponuke výrobkov,
  - „e-shop“ – úvodná stránka e-shopu,
  - „kontakt“,
  - Všeobecné obchodné podmienky Dora Dora s. r. o. platné od 1.11.2013 (ďalej len „obchodné podmienky“),
  - print screen vytvorenia objednávky.

Osoba prítomná pri výkone kontroly dňa 10.01.2018 pani M. (umelecká vedúca) potvrdila, že uvedené odobraté materiály sú vytlačené z e-shopu [www.f.sk](http://www.f.sk), resp. sú totožné s informáciami uvedenými na stránke [www.f.sk](http://www.f.sk). Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že:

- účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach uviedol:

## **Odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie tovaru**

*Predávajúci sa v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy zaväzuje vrátiť kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu (zníženú o prípadné plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru) v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.*

- Stanovením uvedenej podmienky predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko ide o podmienku, ktorá spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“)), keď predávajúcemu umožňuje jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) o sumu predstavujúcu plnenie vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru. Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je napríklad poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Skutočnosť, že predávajúcemu vznikli určité nároky voči spotrebiteľovi však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené;

- účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach ďalej uviedol:

## **Ochrana osobných údajov a ochrana spotrebiteľa**

*Predávajúci si vyhradzuje právo na úpravy alebo zmeny týchto všeobecných obchodných podmienok.*

- Citované ustanovenie predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka, podľa ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia umožňujúce dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve. Orgán dozoru súčasne poukazuje na ustanovenie § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Zakotvením vyššie uvedených podmienok predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“);

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu [www.f.sk](http://www.f.sk) účastník konania ako predávajúci neuvádzal informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. d) a e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach

ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa;

#### pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií** – posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, keď v odobratých materiáloch obsiahnutý postup neobsahoval úplné informácie ohľadom uplatňovania a vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o lehote pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o lehote pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, keď odobraté materiály neobsahovali informáciu o lehote na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 zákona č. 102/2014 Z. z., pričom predávajúci ani neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy** – posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z.), keď odobraté materiály predmetné informácie neobsahovali, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu** – posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky

spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko v odobratých materiáloch absentovala informácia o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** – posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď odobraté materiály z internetovej stránky účastníka konania [www.f.sk](http://www.f.sk) neobsahovali požadované informácie o alternatívnom riešení sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.;

#### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **2000,- €**, (slovom: dvetisíc eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00190118.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 10.01.2018 vykonali inšpektori SOI kontrolu a dňa 19.01.2018 došetrenie kontroly zo dňa 10.01.2018 v prevádzke Fantastické veci, Krížna 14, 811 07 Bratislava a sídle spoločnosti Dora Dora s. r. o., Krížna 14, 811 07 Bratislava-Staré mesto, IČO: 46 708 995 (ďalej len „účastník konania“), zamerané na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 10.01.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z došetrenia zo dňa 19.01.2018.

Inšpektormi SOI boli dňa 10.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vytlačené materiály z webovej stránky e-shopu [www.f.sk](http://www.f.sk) za účelom kontroly súladu všeobecných obchodných podmienok a ďalších informácií uvedených na stránke [www.f.sk](http://www.f.sk) so všeobecnými právnymi predpismi, ktoré tvoria prílohu k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 10.01.2018 (spolu aj „odobraté materiály“), a to:

- „úvod“ – úvodná strana [www.f.sk](http://www.f.sk),
- „predajňa“ – fotky prevádzkarne,
- „fantastické darčeky a služby“ – informácie o ponuke výrobkov,
- „e-shop“ – úvodná stránka e-shopu,
- „kontakt“,
- Všeobecné obchodné podmienky Dora Dora s. r. o. platné od 1.11.2013 (ďalej len „obchodné podmienky“),
- print screen vytvorenia objednávky.

Osoba prítomná pri výkone kontroly dňa 10.01.2018 pani M. (umelecká vedúca) potvrdila, že uvedené odobraté materiály sú vytlačené z e-shopu [www.f.sk](http://www.f.sk), resp. sú totožné s informáciami uvedenými na stránke [www.f.sk](http://www.f.sk).

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach uviedol:

#### **Odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie tovaru**

*Predávajúci sa v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy zaväzuje vrátiť kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu (zníženú o prípadné plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru) v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.*

- Stanovením uvedenej podmienky predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko ide o podmienku, ktorá spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“)), keď predávajúcemu umožňuje jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) o sumu predstavujúcu plnenie vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru. Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je napríklad poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Skutočnosť, že predávajúcemu vznikli určité nároky voči spotrebiteľovi však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach ďalej uviedol:

#### **Ochrana osobných údajov a ochrana spotrebiteľa**

*Predávajúci si vyhradzuje právo na úpravy alebo zmeny týchto všeobecných obchodných podmienok.*

- Citované ustanovenie predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka, podľa ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia umožňujúce dodávateľovi jednostranne

zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve. Orgán dozoru súčasne poukazuje na ustanovenie § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Zakotvením vyššie uvedených podmienok predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo tiež zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu [www.f.sk](http://www.f.sk) účastník konania ako predávajúci neuvádzal informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. d) a e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, keď v odobratých materiáloch obsiahnutý postup neobsahoval úplné informácie ohľadom uplatňovania a vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie).

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o lehote pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, keď odobraté materiály neobsahovali informáciu o lehote na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 zákona č. 102/2014 Z. z., pričom predávajúci ani neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z.), keď odobraté materiály predmetné informácie neobsahovali.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko v odobratých materiáloch absentovala informácia o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk) bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď odobraté materiály z internetovej stránky účastníka konania [www.f.sk](http://www.f.sk) neobsahovali požadované informácie o alternatívnom riešení sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) (v časti neprijateľných podmienok) zákona o ochrane spotrebiteľa; § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa; a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g), h), k), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.06.2018 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 28.06.2018.

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 o uložení pokuty bolo do elektronickej schránky orgánu dozoru dňa 06.07.2018 doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza, že po vykonanej kontrole e-shopu prevádzkovaného účastníkom konania boli s p. M., ktorá je za fungovanie a prevádzku e-shopu v spoločnosti zodpovedná, prebraté výsledky kontroly orgánu dozoru. E-shop účastníka konania bol vytvorený pre účastníka konania na objednávku zahraničným subjektom – z Českej republiky (čo sa účastník konania dozvedel dodatočne), za ktorý aj riadne zaplatil a nejakú dobu ho prevádzkoval bez vedomia, že sú v obchodných pravidlách nedostatky. Po kontrole orgánu dozoru a jeho zisteniach ho účastník konania vypol, nakoľko nechcel prevádzkovať niečo v rozpore so slovenským právom. E-shop je doposiaľ vypnutý, za účelom doplnenia slovenským odborníkom na túto tematiku. Napriek tomu, že účastník konania prichádza jeho nepoužívaním o zisk, nedovolil by si s takýmto e-shopom pokračovať v činnosti. Účastník konania vie, že neznalosť zákona neospravedľňuje. Je ale treba zdôrazniť, že počas prevádzky e-shopu nemali a neriešili žiadnu reklamáciu a nikto nebol poškodený. Naopak, zákazníci boli spokojní s osobným prístupom, ako aj s produktmi účastníka konania, ktoré prostredníctvom e-shopu predával. Ďalej účastník konania uvádza, že sú viac umelci ako obchodníci, preto prosí, aby orgán dozoru aj tieto skutočnosti zohľadnil pri rozhodovaní o prípadnom udelení, či neudelení sankcie, alebo jej výške. Výsledky kontroly orgánu dozoru poslúžia účastníkovi konania ako nástroj k doplneniu obchodných pravidiel e-shopu.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 10.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M – umelecká vedúca uviedla len, že inšpekčný záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z došetrenia zo dňa 19.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. P. – živnostník uviedol, že so spoločnosťou Dora Dora spolupracuje a nakoľko tu ešte spoločnosť má sídlo, tento inšpekčný záznam prevzal a odovzdá ho.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že e-shop účastníka konania bol vytvorený pre účastníka konania na objednávku zahraničným subjektom – z Českej republiky (čo sa účastník konania dozvedel dodatočne), za ktorý aj riadne zaplatil a nejakú dobu ho prevádzkoval bez vedomia, že sú v obchodných pravidlách nedostatky, orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci sa svojej zodpovednosti nemôže jednostranne zbaviť poukazovaním na zodpovednosť tretieho subjektu. Práve účastník konania ako predávajúci je nositeľom povinností vo vzťahu k spotrebiteľom a je povinný dodržiavať zákon o ochrane spotrebiteľa, zákon č. 102/2014 Z. z. a iné právne predpisy. K tvrdeniam vo vyjadrení k oznámeniu, že po kontrole orgánu dozoru a jeho zisteniach účastník konania vypol e-shop, nakoľko nechcel prevádzkovať niečo v rozpore so slovenským právom a nedovolil by si s takýmto e-shopom pokračovať v činnosti, orgán dozoru uvádza, že uvedené možno vyhodnotiť ako odstránenie zistených nedostatkov, ktoré predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že počas prevádzky e-shopu nemali a neriešili žiadnu reklamáciu a nikto nebol poškodený, pričom naopak, zákazníci boli spokojní s osobným prístupom, ako aj s produktmi účastníka konania, ktoré prostredníctvom e-shopu predával, orgán dozoru uvádza, že SOI účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností, resp. zákazov vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa ani zákon č. 102/2014 Z. z. neuvádza poškodenie konkrétneho spotrebiteľa ako skutočnosť podmieňujúcu a rozhodujúcu pre vznik zodpovednosti za protiprávne konanie. Nakoľko správne delikty, ktorých sa dopustil účastník konania neuvádzajú poškodenie spotrebiteľa ako obligatórnu náležitosť skutkovej podstaty, možno konštatovať, že ide o ohrozovacie správne delikty, pri ktorých pre vyvodenie zodpovednosti za porušenie predmetného zákazu alebo povinnosti, postačuje hrozba poškodenia spotrebiteľa. K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že sú viac umelci ako obchodníci, preto účastník konania prosí, aby orgán dozoru aj tieto skutočnosti zohľadnil pri rozhodovaní o prípadnom udelení, či neudelení sankcie, alebo jej výške, orgán dozoru poukazuje na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,-€. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že výsledky kontroly orgánu dozoru poslúžia účastníkovi konania ako nástroj k doplneniu obchodných pravidiel e-shopu, orgán dozoru uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho už od začiatku podnikania poznať zákon o ochrane spotrebiteľa, zákon č. 102/2014 Z. z. a iné právne predpisy a konať vždy tak, aby nedochádzalo k ich porušovaniu.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,

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

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

Podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

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

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

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

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

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

V zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:

d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,

e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur. Porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 eur.

Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, v znení neskorších predpisov, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom

podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelným správnym deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 10.01.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z došetrenia zo dňa 19.01.2018, z odobratých materiálov a obsahu stránky [www.f.sk](http://www.f.sk).

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné skutočnosti, ktoré ich porušenie spôsobili. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania porušil zákaz upierania práva spotrebiteľa na informácie, ktoré je garantované v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a ktoré bolo spotrebiteľovi upreté v dôsledku toho, že účastník konania na internetovej stránke svojho elektronického obchodu [www.f.sk](http://www.f.sk) neuviedol označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu, ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha (názov a adresa orgánu dozoru je pre spotrebiteľa potrebná, aby vedel na ktorý orgán sa môže obrátiť v prípadoch podozrenia z porušovania právnych predpisov zo strany podnikateľského subjektu). Pri určovaní výšky pokuty bolo ďalej prihliadnuté aj na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do obchodných podmienok zakotvil neprijateľné podmienky v rozpore so zákonom, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu zmluvných strán práve v neprospech spotrebiteľa. 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. Vyššie uvedená podmienka účastníka konania upravujúca vrátenie zníženej zaplatenej kúpnej ceny kupujúcemu v prípade odstúpenia od zmluvy o prípadné plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru, umožňuje účastníkovi konania ako predávajúcemu jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) a tým jednostranne započítať jeho pohľadávku na plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., čo je v zmysle platných právnych predpisov vylúčené. Podmienka účastníka konania vyhradzujúca právo predávajúceho na úpravy alebo zmeny všeobecných obchodných podmienok oprávňuje účastníka konania ako predávajúceho jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve, čo spôsobí nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech slabšej zmluvnej strany, ktorou je samotný spotrebiteľ. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov v zákonom požadovanej miere a úrovni, tak dosiahnutý nebol.

V záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Neuvedením úplných informácií o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, konkrétne informácií o povinnostiach, ktoré účastníkovi konania ako predávajúcemu vyplývajú z príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutím reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, resp. o možnosti opätovného uplatnenia reklamácie, dochádza opätovne k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktorý mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, predovšetkým práva na informácie a ochranu ekonomických záujmov garantované v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom zároveň môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Čo sa týka neoznámenia informácie o lehote na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 zákona č. 102/2014 Z. z., orgán dozoru považuje za relevantné zdôrazniť, že jedným zo základných práv spotrebiteľa pri uzatváraní zmluvy na diaľku je jeho právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu v zákonnej lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, o ktorej spotrebiteľ nebol jasne a zrozumiteľne informovaný. Následkom môže byť skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku nevedomosti nevyužije jedno zo svojich zákonom priznaných práv v zákonom stanovenej lehote napriek tomu, že s výrobkom nebude spokojný. Štrnásťdňová lehota na odstúpenie od zmluvy slúži práve na to, aby si spotrebiteľ plne uvedomil svoje práva a povinnosti plynúce zo zmluvy a zároveň má poskytnúť dostatok času na zváženie a overenie všetkých informácií. Neposkytnutie predmetnej informácie predstavuje závažné porušenie zo strany účastníka konania ako predávajúceho, ktoré zakladá právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v predĺženej lehote v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. Neposkytnutím formulára na odstúpenie od zmluvy zo strany predávajúceho, a teda nemožnosťou odstúpenia od zmluvy týmto spôsobom, by mohlo dôjsť ku sťaženiu uplatnenia práv spotrebiteľa. Neoznámenie informácie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informácie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, je spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, môže ho vždy vrátiť. Orgán dozoru ďalej pri rozhodovaní prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru vád (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných vád, čo môže viesť k svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi, resp. k obmedzeniu nárokov spotrebiteľa. Neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuvedením na webovom sídle predávajúceho [www.f.sk](http://www.f.sk) odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, mohlo byť spotrebiteľovi neprímerane sťažené, resp. znemožnené právo zúčastniť sa alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti riešenia sporu nemusí vedieť, resp. nie je informovaný o jej podmienkach a rovnako ani o možnosti riešenia spotrebiteľského sporu online. Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý realizoval zásielkový predaj výrobkov na celom území Slovenskej republiky v dôsledku čoho sa porušenie povinností javí o to závažnejšie. Prihliadnuté bolo aj na tvrdenie účastníka konania, že účastník konania predmetný e-shop vypoľ. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, bol povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Z hľadiska dĺžky trvania nedostatkov bola zohľadnená skutočnosť, že tieto boli preukázané v čase

vykonania kontroly a odobratia materiálov, ktoré boli predmetom posúdenia. Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa umožňuje uložiť pokutu až do 66 400,- €. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť úlohu výchovnú a aj represívnu a postihovať protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citeľná aj v majetkovej sfére páchatel'a deliktu. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel. Súčasne je potrebné uviesť, že uložená pokuta plní taktiež preventívnu úlohu, a to najmä vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností (generálne pôsobenie), a musí tak mať aj silu odradiť od protiprávneho postupu. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

**Poučenie:**

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