

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/0236/01/2017

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: **ISMAA s.r.o.**, Handlovská 28, 851 01 Bratislava,
IČO: 43 884 334,

kontrola vykonaná dňa 09.08.2017, 08.09.2017 a 21.09.2017 v spoločnosti ISMAA s.r.o., Handlovská 28, 851 01 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania (ako správca domu Krušovská 1626/36, Topoľčany) vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. G., uplatnenú listom zo dňa 15.08.2016 vo veci: „Reklamácia voči druhému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu“, ktorá bola podľa predloženej evidencie reklamácií prijatá dňa 03.09.2016 zameranú na správnosť vyhotovenia ročného vyúčtovania (výšku preplatku) listom zo dňa 17.10.2016, ktorý bol odovzdaný na poštovú prepravu spotrebiteľke dňa 31.10.2016, t.j. po uplynutí 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02360117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.08.2017, 08.09.2017 a 21.09.2017 bola inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) vykonaná kontrola v spoločnosti ISMAA s.r.o., Handlovská 28, 851 01 Bratislava, IČO: 43 884 334 (ďalej len „účastník konania“), zameraná na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady

č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky p. G., evidovaného pod č. 1082/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.08.2017, 08.09.2017 a 21.09.2017.

V súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania (ako správca domu Krušovská 1626/36, Topoľčany) vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. G., uplatnenú listom zo dňa 15.08.2016 vo veci: „Reklamácia voči druhému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu“, ktorá bola podľa predloženej evidencie reklamácií prijatá dňa 03.09.2016 zameranú na správnosť vyhotovenia ročného vyúčtovania (výšku preplatku) listom zo dňa 17.10.2016, ktorý bol odovzdaný na poštovú prepravu spotrebiteľke dňa 31.10.2016, t.j. po uplynutí 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie.

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

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

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 sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 09.08.2017 pri výkone kontroly prítomný p. R. uviedol, že o výsledku kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 08.09.2017 pri výkone kontroly prítomný p. R. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 21.09.2017 pri výkone kontroly prítomný p. R. uviedol, že s p. B. sa stretol dvakrát, pričom sa snažil vysvetliť, prečo má nižší preplatok, avšak neuspel. Stretnutia boli za účasti zástupcu vlastníkov. Uvedené považoval za vysvetlené, avšak keď p. B. odmietla prevziať preplatok 10,61 €, napísal list s návrhom riešenia. Zbytočne.

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. Skutočnosť, že v danom prípade podľa tvrdenia účastníka konania prebehlo stretnutie so spotrebiteľkou, počas ktorého sa jej snažil vysvetliť dôvod výšky preplatku, nemožno považovať za vybavenie reklamácie v zmysle zákona. Zákon o ochrane spotrebiteľa v rámci ustanovenia § 18 stanovuje pravidlá formálneho vedenia reklamačného konania, pričom v danom prípade ustanovuje, že reklamácia musí byť vybavená

najneskôr v lehote 30-tich dní od jej uplatnenia. V uvedenej lehote je predávajúci povinný spotrebiteľovi súčasne vydať aj doklad o vybavení reklamácie, z ktorého bude zrejmé, akým spôsobom sa predávajúci vysporiadal s uplatneným nárokom spotrebiteľa. S poukázaním na uvedené nemožno prihladiť na skutočnosť, že sa predávajúci podľa svojich tvrdení stretol so spotrebiteľkou osobne za účelom vysvetlenia výšky preplatku. Doklad o vybavení reklamácie má pre spotrebiteľa nepochybny význam z hľadiska jeho ďalšieho postupu a eventuálneho riešenia prípadného sporu súdnou cestou. Osobný či telefonický rozhovor aj vzhľadom na problematiku preukazovania jeho obsahu nemožno akceptovať ako ukončenie reklamačného konania.

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

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom. Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 09.08.2017 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 08.09.2017 a v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 21.09.2017.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihladol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľov priznaný im zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním

uplatnenej zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na informácie, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Správny orgán ďalej konštatuje, že je dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov (z hľadiska možnej nesprávnej fakturácie), čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky 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/0420/01/2017

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, 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: **S & G, spol. s r.o.**, Pribinova 22, 811 09 Bratislava,
IČO: 35 777 133,

kontrola vykonaná dňa 20.12.2017 v prevádzkarni Bufet S&G – Daňový úrad, Ševčenkova 32, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala 1 ks digitálna váha typ: ACS-6/15AS No. of ES:SK 06-087 rev. 1 add. 1, rok výroby 2009, S/N: 900 62 841 s neplatnou značkou overenia 10/2015, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne** – pri výkone kontroly bolo zistené, že prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, čím došlo k porušeniu **§ 15 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 **250,- €**
(slovom: dvestopäťdesiat eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04200117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.12.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Bufet S&G – Daňový úrad,

Ševčenkova 32, 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, evidovaného pod č. 1216/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 20.12.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala 1 ks digitálna váha typ: ACS-6/15AS No. of ES:SK 06-087 rev. 1 add. 1, rok výroby 2009, S/N: 900 62 841 s neplatnou značkou overenia 10/2015. Pri výkone kontroly bolo súčasne zistené, že prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne (podľa vyjadrenia osoby prítomnej pri výkone kontroly – M. pracovník uvedený v označení prevádzkarne v čase výkonu kontroly už nebol zamestnancom kontrolovanej osoby).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) a § 15 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 24.07.2018.

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 a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 20.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

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

a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,

b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,

c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,

d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie

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

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

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 20.12.2017.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom platne úradne overeným príslušným orgánom metrologie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Orgán dozoru prihliadol taktiež aj na to, že neoznačenie prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi (meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne) je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady predaných výrobkov. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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/0208/01/2018**

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: **H&D Holding s. r. o.**, Zadunajská cesta 1, 851 01 Bratislava,
IČO: 46 448 012,

kontrola vykonaná dňa 15.06.2018 v prevádzkarni Stánok Heineken, Ibiza Party 2018, areál Zlaté Piesky, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov** – nakoľko predávajúci za vykonaný nákup ($2 \times 0,4l$ pivo čapované Heineken á 2,00 €/0,4l) nevydal doklad o kúpe výrobku (tento bol vydaný až dodatočne po preukázaní sa preukazmi zo strany inšpektorov SOI), čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **700,- €**,
(slovom: sedemsto 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-02080118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Stánok Heineken, Ibiza Party 2018, areál Zlaté Piesky, 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.06.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci za vykonaný nákup ($2 \times 0,4l$ pivo čapované Heineken á 2,00 €/0,4l) nevydal doklad o kúpe výrobku (tento bol vydaný až dodatočne po preukázaní sa preukazmi zo strany inšpektorov SOI).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., 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 05.08.2018.

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 v stanovenej lehote nevyjadril.

Do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu osoba prítomná pri kontrole – vedúci prevádzky len 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 tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Vydanie dokladu až po preukázaní sa zo strany inšpektorov SOI vníma orgán dozoru ako nedostatočné na splnenie požiadaviek vyplývajúcich z ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 15.06.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim - spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Jeho nevydanie je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady predaného výrobku, resp. kontrolu správnosti jeho účtovania. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu jeho ekonomických záujmov tak 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 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: **D/0081/01/2018**

dátum: **31.08.2018**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný dozorný orgán v zmysle § 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 nadväznosti na § 4 ods. 1 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: **PCexpres, s. r. o.**, Osadná 11, 831 03 Bratislava,
IČO: 46 136 606

kontrola vykonaná dňa 08.02.2018 a 12.04.2018 v prevádzke a zároveň sídle spoločnosti PCexpres, s. r. o., Osadná 11, 831 03 Bratislava, IČO: 46 136 606,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy 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** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. J., ktorý odstúpil od zmluvy (objednávka číslo 1712150003 zo dňa 15.12.2017 na výrobky 1x iPhone 6 – LCD displej a dotyková plocha (čierna) OEM v hodnote 34,90 € s DPH a 1 x iPhone 6S – LCD displej a dotyková plocha (čierna) – OEM v hodnote 74,99 € s DPH, Faktúra č. 1712150003) v zákonom stanovenej lehote dňa 22.12.2017 (Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo dňa 20.12.2017, zaslaný predávajúcemu spolu s tovarom dňa 22.12.2017, zásielka č. RE503676258SK, ktorá bola predávajúcemu doručená dňa 28.12.2017 (uvedené vyplýva z dokladu zaslaného spotrebiteľom orgánu dohľadu e-mailom zo dňa 26.02.2018 z adresy l.@gmail.com), t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (spotrebiteľ objednávku vytvoril dňa 15.12.2017 a dňa 22.12.2017 zaslal odstúpenie od zmluvy predávajúcemu, pričom vo Formulári na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo dňa 20.12.2017 uviedol ako dátum prevzatia tovaru 19.12.2017) 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, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Predávajúci vrátil spotrebiteľovi za predmetné výrobky platby vo výške 109,89 € až dňa 08.02.2018, kedy došlo k zúčtovaniu zadaného bankového prevodu. Uvedeným konaním došlo k porušeniu **§ 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, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00810118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.02.2018 a 12.04.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke a zároveň sídle spoločnosti PCexpres, s. r. o., Osadná 11, 831 03 Bratislava, IČO: 46 136 606 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 103/2018 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 a 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 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“). Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 08.02.2018 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 12.04.2018.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. J., ktorý odstúpil od zmluvy (objednávka číslo 1712150003 zo dňa 15.12.2017 na výrobky 1x iPhone 6 – LCD displej a dotyková plocha (čierna) OEM v hodnote 34,90 € s DPH a 1 x iPhone 6S – LCD displej a dotyková plocha (čierna) – OEM v hodnote 74,99 € s DPH, Faktúra č. 1712150003) v zákonom stanovenej lehote dňa 22.12.2017 (Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo dňa 20.12.2017, zaslaný predávajúcemu spolu s tovarom dňa 22.12.2017, zásielka č. RE503676258SK, ktorá bola predávajúcemu doručená dňa 28.12.2017 (uvedené vyplýva z dokladu zaslaného spotrebiteľom orgánu dohľadu e-mailom zo dňa 26.02.2018 z adresy l.@gmail.com), t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (spotrebiteľ objednávku vytvoril dňa 15.12.2017 a dňa 22.12.2017 zaslal odstúpenie od zmluvy predávajúcemu, pričom vo Formulári na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo dňa 20.12.2017 uviedol ako dátum prevzatia tovaru 19.12.2017) 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, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Predávajúci vrátil spotrebiteľovi za predmetné výrobky platby vo výške 109,89 € až dňa 08.02.2018, kedy došlo k zúčtovaniu zadaneho bankového prevodu.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku 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 05.08.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 13.08.2018 označeným ako vyjadrenie (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom uviedol, že si je vedomý porušenia zákonnej povinnosti, ktorú mu SOI v rámci začatého správneho konania vytýka. Na úvod vyjadrenia uvádza, že nemá žiadne návrhy na doplnenie dokazovania ani námietky voči zistenému skutkovému stavu.

K pochybeniu na strane účastníka konania došlo v dôsledku zlyhania ľudského faktora, keď v čase dovolenkového obdobia vrátený tovar od spotrebiteľa p. L. preberal zamestnanec, ktorý v tej dobe zaskakoval za zamestnanca, ktorý má v rámci spoločnosti predmetné veci v kompetencii a tento nesprávne zaevidoval, v dôsledku čoho došlo k omeškaniu s vybavením tejto záležitosti. Kompetentný zamestnanec účastníka konania sa o vrátení zásielky od spotrebiteľa p. L. dozvedel až na základe jeho dopytovania ohľadne vrátenia peňazí za vrátený tovar, na základe čoho začal uvedenú záležitosť okamžite riešiť a zisťovať skutočnosti ohľadom vrátenia predmetného tovaru (ktorý bol v rámci spoločnosti nesprávne zaevidovaný) a následného vrátenia peňazí spotrebiteľovi. V tomto období zároveň prišla kontrola ohľadne podnetu tohto spotrebiteľa a peniaze boli vrátené. Účastník konania si je vedomý toho, že k pochybeniu došlo na jeho strane a skutočnosťami uvádzanými v tomto vyjadrení sa nechce zbavovať zodpovednosti, len chce, aby rozhodujúci orgán mal obraz (aj keď právne irelevantný) o tom, z akého dôvodu došlo k omeškaniu vrátenia platby spotrebiteľovi. V tejto súvislosti si zároveň dovoľuje poukázať na skutočnosť, že v spoločnosti sa snažia o proklientský prístup a v danom prípade sa jednalo o jediný prípad, kedy by účastník konania v prípade odstúpenia od zmluvy nevrátil peňažné prostriedky spotrebiteľovi včas, čo si pravdepodobne v rámci evidencie podnetov vie orgán dohľadu overiť. Na základe vyššie uvedeného si účastník konania dovoľuje požiadať o zohľadnenie uvedených skutočností v prebiehajúcom správnom konaní.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 08.02.2018 pri kontrole prítomný konateľ účastníka konania p. Bc. T. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a doklady pošle v termíne.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 12.04.2018 pri kontrole prítomná p. D. uviedla, že o výsledku kontroly bude informovať konateľa spoločnosti.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dohľadu, 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 dohľadu uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku (a to, že predmetné odstúpenie od zmluvy podľa vyjadrenia účastníka konania kvôli dovolenkovému obdobiu riešil iný zamestnanec). Dôvod, pre ktorý došlo k pochybeniu účastníka konania nie je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav (ako napokon i sám účastník konania uviedol) relevantný.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo 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. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 08.02.2018 v inšpekčnom zázname zo dňa 12.04.2018 a z vyjadrenia.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávného konania a následky protiprávného konania. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, dochádza k neoprávnenému zadržiavaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. Súčasne orgán dohľadu prihliadol na dĺžku trvania protiprávného stavu, a to na obdobie od uplynutia 14-dňovej lehoty, v priebehu ktorej bol účastník konania povinný spotrebiteľovi vrátiť uhradenú kúpnu cenu až do času, kedy boli spotrebiteľovi predmetné platby vrátené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu 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/0181/01/2018**

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: **Parfumerie Douglas Slovensko, s.r.o.**, Lazaretská 8, 811 08 Bratislava
- mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 628 186,

kontrola vykonaná dňa 05.05.2018 v prevádzkarni Douglas – kozmetika, drogéria, NC Eurovea, Pribinova 8, 811 09 Bratislava

pre porušenie povinností predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. Z., uplatnenú dňa 26.03.2018 (Reklamačný lístok zo dňa 26.03.2018), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Glamglow Lip Treatment, zakúpený dňa 25.03.2018, v hodnote 28 € (spotrebiteľke však bola pri nákupe poskytnutá zľava 20% na celý nákup, v dôsledku čoho bola skutočná cena predmetného zakúpeného výrobku 22,40 €), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01810118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Douglas – kozmetika, drogéria, NC Eurovea, Pribinova 8, 811 09 Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrovanie

podnetu spotrebiteľky Ing. Z. evidovaného pod č. 562/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 05.05.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. Z., uplatnenú dňa 26.03.2018 (Reklamačný lístok zo dňa 26.03.2018), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Glamglow Lip Treatment, zakúpený dňa 25.03.2018, v hodnote 28 € (spotrebiteľke však bola pri nákupe poskytnutá zľava 20% na celý nákup, v dôsledku čoho bola skutočná cena predmetného zakúpeného výrobku 22,40 €), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 11.07.2018 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 § 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. Dňa 10.05.2018 (zaevidovaný 15.05.2018) bol na e-mailovú adresu inšpektora 155 doručený e-mail z adresy p.@d.sk (ďalej len „e-mail zo dňa 10.05.2018“), v ktorom sa uvádzalo, že zákazníčka pani Z. bola upovedomená telefonicky a sms správou o možnosti vyzdvihnutia nového produktu alebo vrátenia peňazí, ako ospravedlnenie od nich obdrží darček.

Dňa 28.08.2018 bola zo strany inšpektora 155 na e-mailovú adresu p.@d.sk, vyžiadaná informácia, či už bola reklamácia p. H. č. 002 doriešená a akým spôsobom.

Dňa 28.05.2018 bol na e-mailovú adresu inšpektora 155 doručený e-mail z adresy p.@d.sk (ďalej len „e-mail zo dňa 28.05.2018“), v ktorom sa uvádzalo, že reklamácia bola doriešená, pani zákazníčke boli vrátené peniaze. V prílohe bol zaslaný doklad o vrátení peňazí spotrebiteľke p. Z. v hodnote 22,40 € (Účtenka vrátení zo dňa 17.05.2018 a reklamačný lístok DOUGLAS 002 zo dňa 26.03.2018 kde sa v časti konečné doriešenie reklamácie uvádzalo, že Pani H. boli vrátené peniaze).

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 05.05.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. A. uviedla, že reklamácia bude riešená kladne. Zákazníčka bude oboznámená s ospravedlnením v danej veci.

Ku skutočnostiam uvádzaným v e-maile zo dňa 10.05.2018 a v e-maile zo dňa 28.05.2018, ako i do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 05.05.2018 pri výkone kontroly prítomnou p. A., orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov (následne po vykonanej kontrole) predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však

nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 05.05.2018, z e-mailu zo dňa 10.05.2018 a z e-mailu zo dňa 28.05.2018.

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 predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľky v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľke vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebola v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámená s výsledkom reklamačného konania, resp. nemala zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho nemohla riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľky na ochranu jej ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania

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

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

Poučenie:

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