

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/0222/01/2018

dátum: 27.09.2018

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 § 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: **Jana Černá**, Rusovská cesta 3903/50, 85101 Bratislava-Petržalka,
IČO: 32 212 721

kontrola vykonaná dňa 13.06.2018 v prevádzkarni Bufet NB Slovenska, Imricha Karvaša 1,
813 05 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne** – pri výkone kontroly bolo zistené, že kontrolovaná prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, čím došlo k porušeniu **§ 15 ods. 1 písm. a) a b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,
- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje množstvo výrobku** – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (111 g Holandský šalát á 6€/kg, 1 ks kelímok na šalát á 0,10 €/ks, 2x 60g pečivo obyčajné á 0,20 €/ks, 1 ks Mila 50 g á 0,50 €/ks) vydal predávajúci doklad o kúpe zo dňa 13.06.2018, DKP: 1001020215416009, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to množstvo zakúpeného výrobku - 111g Holandský šalát á 6€/kg, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **200,- €**
(slovom: dvesto 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-02220118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Bufet NB Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 05 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 („zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 13.06.2018.

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

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (111 g Holandský šalát á 6€/kg, 1 ks kelímok na šalát á 0,10 €/ks, 2x 60g pečivo obyčajné á 0,20 €/ks, 1 ks Mila 50 g á 0,50 €/ks) vydal predávajúci doklad o kúpe zo dňa 13.06.2018, DKP: 1001020215416009, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to množstvo zakúpeného výrobku - 111g Holandský šalát á 6€/kg.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a) a b) a § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 13.08.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania. Zásielka sa orgánu dozoru vrátila dňa 06.09.2018 ako neprevzatá v odbernej lehote.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 13.06.2018 pri výkone kontroly prítomná p. Jana Černá uviedla, že nedostatky ako označenie prevádzky hneď v čase kontroly umiestnili na viditeľné miesto pre stálych zamestnancov NBS. Označenie zákazu fajčenia, je pravda, že nemali, nakoľko v celej budove je prísny zákaz fajčenia, brala to za zbytočné umiestňovať opäť, prízvukuje, že v budove sú stáli zamestnanci, ale kúpi nálepku a zabezpečí. Ešte počas kontroly všetko odstraňuje.

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 do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 13.06.2018 pri výkone kontroly prítomnou p. Janou Černou, 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.

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.

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

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,

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

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

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 13.06.2018.

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 poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť označiť prevádzkareň zákonom o ochrane spotrebiteľa predpísanými náležitosťami. V prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie vzťahujúce sa k predávajúcemu, resp. k osobe ktorá zodpovedá za činnosť predmetnej prevádzkarne a ktorá slúži na riadnu identifikáciu tejto osoby. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchšej identifikácie predávajúceho a osoby zodpovedajúcej za činnosť prevádzkarne a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady predaných výrobkov. Neuvedením množstva výrobku v doklade o kúpe zo dňa 13.06.2018, DKP: 1001020215416009 došlo k zníženiu rozsahu práv garantovaných

spotrebiteľom zákonom o ochrane spotrebiteľa. Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Absencia údajov o množstve zakúpeného výrobku znemožňuje spotrebiteľovi reálne si overiť plnenie kúpnej zmluvy zo strany predávajúceho, čo mu v konečnom dôsledku môže sťažiť postup pri uplatňovaní reklamácie zakúpeného výrobku či kontrolu samotného účtovania. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a ochranu ekonomických záujmov ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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/0320/01/2017

dátum: 27.09.2018

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: **Kika Nábytok Slovensko, s.r.o.**, Galvaniho 11, 821 04 Bratislava,
IČO: 35 883 103,

kontrola vykonaná dňa 21.09.2017 v prevádzkarni Kika Nábytok Slovensko, s.r.o., Galvaniho 11, 599/2G, 821 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. S. si dňa 20.04.2017 uplatnila prostredníctvom e-mailu zaslaným z adresy s.com na adresu b.sk reklamáciu (predmetný e-mail tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľky, evidovaného pod. č. 567/2017) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov – JEDNOTL. SEDACÍ NÁB.-LÁTKA Carrier*Taburet Taburet M157800 Pulse D 200 Biela v hodnote 100,00 € a SEDACIA SÚPRAVA/LÁTKA Carrier*2-OTM 2-OTM pravé čalúnenie zadnej časti, poťah : Pulse D 200 biela v hodnote 600,00 € (Kúpna zmluva, číslo: 6403624098). K predmetnej reklamáci predávajúci vystavil doklad Oznámenie o ukončení reklamačného konania Č. reklamačného protokolu 6408106020 zo dňa 28.04.2017 (zásielka bola spotrebiteľke zaslaná dňa 02.05.2017, číslo zásielky RE070147175SK), ktorým predávajúci reklamáciu spotrebiteľky zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľka zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **100,- €**, (slovom: jednosta eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03200117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.09.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Kika Nábytok Slovensko, s.r.o., Galvaniho 11, 599/2G, 821 04 Bratislava zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. S., evidovaného pod č. 567/2017 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 21.09.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. S. si dňa 20.04.2017 uplatnila prostredníctvom e-mailu zaslaným z adresy s.com na adresu b.sk reklamáciu (predmetný e-mail tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľky, evidovaného pod. č. 567/2017) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov – JEDNOTL. SEDACÍ NÁB.-LÁTKA Carrier*Taburet Taburet M157800 Pulse D 200 Biela v hodnote 100,00 € a SEDACIA SÚPRAVA/LÁTKA Carrier*2-OTM 2-OTM pravé čalúnenie zadnej časti, poťah : Pulse D 200 biela v hodnote 600,00 € (Kúpna zmluva, číslo: 6403624098). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad Oznámenie o ukončení reklamačného konania Č. reklamačného protokolu 6408106020 zo dňa 28.04.2017 (zásielka bola spotrebiteľke zaslaná dňa 02.05.2017, číslo zásielky RE070147175SK), ktorým predávajúci reklamáciu spotrebiteľky zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľka zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 15.08.2018 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 23.08.2018.

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 stanovenej lehote nevyjadril, do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 21.09.2017 pri výkone kontroly prítomný p. Ing. J. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu prevzal, informuje svojich nadriadených.

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, 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 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 21.09.2017.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť dodržiavať zákonom stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľky, ktorý jej priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľke jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Vo výroku opísanom konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty však orgán dozoru v prospech účastníka konania prihliadol na skutočnosť, že účastník konania spotrebiteľke vrátil kúpnu cenu za výrobky – JEDNOTL. SEDACÍ NÁB.-LÁTKA Carrier*Taburet Taburet M157800 Pulse D 200 Biela, SEDACIA SÚPRAVA/LÁTKA Carrier*2-OTM 2-OTM pravé čalúnenie zadnej časti, poťah : Pulse D 200 biela ako i za DODÁVKU v celkovej hodnote 759,90 € na základe Dobropisu číslo: 640500070908 zo dňa 12.06.2017.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0234/01/2018

dátum: 27.09.2018

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: **ASTIP, s.r.o.**, Kolískova 3, 841 05 Bratislava, IČO: 36 767 816,
IČO: 36 767 816,

kontrola vykonaná dňa 16.02.2018 v prevádzkarni Reštaurácia ROTUNDA, Kolískova 3, 841 05 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko pri kontrole nebolo inšpektorom SOI predložené rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzkareň (Rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzkareň nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe výzvy zo dňa 09.03.2018 a to do 5 dní odo dňa jej doručenia, ktorá bola účastníkovi konania doručená do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania 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 31.03.2018), čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. e)** 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,
- **informovať spotrebiteľa o cene poskytovanej služby a zreteľne označiť službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť** - pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci neinformoval spotrebiteľa o cene poskytovanej služby – Pizza Servis á 0,50 €, (pri výkone kontroly bol vykonaný kontrolný nákup 1pc Presso 7g á 1,30/7g, 1pc Med á 0,60 €, 1pc Pizza pomodoro + syr á 3,90€/450 g, 1pc Pizza pomodoro + syr á 3,90€/450 g, 1 x Pizza Servis á 0,50 €, 300 ml Hroznovka á 0,60 €/3dl), službu Pizza Servis á 0,50 € zreteľne neoznačil cenou ani informáciu o cene inak vhodne nesprístupnil (informácia o cene predmetnej služby nebola uvedená žiadnym spôsobom ani v jedálnom, ani v nápojovom lístku, ani v jedálnom lístku Denné menu (12.2 -16.2.), čím došlo k porušeniu **§ 14** 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-02340118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.02.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni Reštaurácia ROTUNDA, Kolískova 3, 841 05 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetov spotrebiteľov evidovaných pod č. 116/2018 a 117/2018 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 16.02.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko pri kontrole nebolo inšpektorom SOI predložené rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzkareň (Rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzkareň nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe výzvy zo dňa 09.03.2018 a to do 5 dní odo dňa jej doručenia, ktorá bola účastníkovi konania doručená do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania 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 31.03.2018).

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že predávajúci neinformoval spotrebiteľa o cene poskytovanej služby – Pizza Servis á 0,50 €, (pri výkone kontroly bol vykonaný kontrolný nákup 1pc Presso 7g á 1,30/7g, 1pc Med á 0,60 €, 1pc Pizza pomodoro + syr á 3,90€/450 g, 1pc Pizza pomodoro + syr á 3,90€/450 g, 1 x Pizza Servis á 0,50 €, 300 ml Hroznovka á 0,60 €/3dl), službu Pizza Servis á 0,50 € zreteľne neoznačil cenou ani informáciu o cene inak vhodne nesprístupnil (informácia o cene predmetnej služby nebola uvedená žiadnym spôsobom ani v jedálnom, ani v nápojovom lístku, ani v jedálnom lístku Denné menu (12.2 -16.2.).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. e) a § 14 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 17.08.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.09.2018.

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 stanovenej lehote nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 16.02.2018 pri výkone kontroly prítomný p. I., že o výsledku bude informovať konateľ spoločnosti.

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

V zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb.

V zmysle § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytnutú službu.

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 16.02.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb. Nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života, zdravia a majetku spotrebiteľa, pričom nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb tak účastník konania ohrozil jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa.

Jednou zo základných informácií, ktorú spotrebiteľ potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu vedieť, je cena ponúkaného výrobku, resp. služby. Neposkytnutím informácie o cene služby v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa dochádza opätovne k porušeniu jedného zo základných práv spotrebiteľa, a to právo byť informovaný o cene ponúkanej služby. Bez jej uvedenia spotrebiteľ nemá možnosť posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť plánovanej kúpy a dostupnosť svojich finančných prostriedkov. Informácie o cenách sú tak pre spotrebiteľa jednými z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe.

Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti, právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny

skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov 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/0283/01/2018

dátum: 27.09.2018

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: **GASTRO ROKA, s. r. o.**, Hviezdoslavovo nám. 16, Bratislava 811 02,
IČO: 44 807 953,

kontrola vykonaná dňa 29.07.2018 v prevádzke Staré Mesto Pláž (Bufet), Tyršovo nábrežie (pod Starým mostom), Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu: 2 x 0,04 l Fernet Stock citrus 30 % á 2,00 €/0,04 l (okrem uvedeného bolo predmetom kontrolného nákupu aj 2 x Kofola 0,3 l, á 1,20 €), nakoľko premeraním bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, keď v skutočnosti bolo po zohľadnení tolerancie podaných 76 ml Fernet Stock citrus 30 % (2 x 38 ml), pričom predávajúci uvedený nápoj účtoval v sume 4,00 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o 0,20 € a 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, za ktoré zodpovedá

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 priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02830118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.07.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Staré Mesto Pláž (Bufet), Tyršovo nábrežie (pod Starým mostom), 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.07.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu: 2 x 0,04 l Fernet Stock citrus 30 % á 2,00 €/0,04 l (okrem uvedeného bolo predmetom kontrolného nákupu aj 2 x Kofola 0,3 l, á 1,20 €), nakoľko

premeraním bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, keď v skutočnosti bolo po zohľadnení tolerance podaných *76 ml Fernet Stock citrus 30 % (2x 38 ml)*, pričom predávajúci uvedený nápoj účtoval v sume 4,00 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o 0,20 €.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) 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 10.09.2018 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 11.09.2018.

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. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 29.07.2018 pri výkone kontroly prítomný p. J. – manažér prevádzky, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že ihneď zabezpečia overené meradlo na alkoholické nápoje a budú dodržiavať deklarované miery. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 29.07.2018 pri výkone kontroly prítomný p. Š. – barman, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že nedodržanie deklarovaného objemu bolo neúmyselné.

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 je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

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.

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 deklarovanej miery objednaného výrobku došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,20 €. Uvedeným konaním bola spotrebiteľovi spôsobená majetková ujma, čím dochádza k mareniu účelu zákona vyjadreného v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov a na druhej strane došlo k neoprávnenému prospechu zo strany predávajúceho. 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/0314/01/2017

dátum: 27.09.2018

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

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

účastníkovi konania: **RealGlobal, s.r.o.**, Púchovská 8, Bratislava-Rača 831 06,
IČO: 46 537 198,

kontrola vykoná dňa 08.09.2017 a 12.10.2017 v priestoroch prevádzkarne spoločnosti RealGlobal, s.r.o. Pekná cesta 15, 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**, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako poskytovateľ služieb v kontrolovanej prevádzke v čase kontroly dňa 12.10.2017 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** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v čase kontroly dňa 12.10.2017 sa v kontrolovanej prevádzke 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,
- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. A, bytom Bratislava ako budúca kupujúca (ďalej len „spotrebiteľka“), uzavrela dňa 25.08.2015 „Dohodu o zložení zálohy Podľa § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, Ktorú uzavreli dnešným dňom, mesiacom a rokom“ (ďalej len „dohoda“) s majiteľmi nehnuteľnosti R a Z, bytom Bratislava (ďalej len „predávajúci“) – bytu č. 23, spolu s príslušenstvom a vybavením, ktorý sa nachádza na 8. nadzemnom podlaží bytového domu na ulici v Bratislave, vchod: x, postavenom na pozemku registra, parcelné číslo x, x, x, katastrálne územie Dúbravka, obec Bratislava, ktorá je v bezpodielovom vlastníctve

predávajúcich (ďalej len „nehnuteľnosť“) a účastníkom konania ako sprostredkovateľom predaja (ďalej aj „zmluvné strany“). Z článku 1. bodu 1.1 a 1.2 dohody vyplýva, že spotrebiteľka sa zaväzuje zaplatiť zálohu v celkovej výške 2000,- € do pokladne účastníka konania. Z článku II. bodu 2.2 dohody vyplýva, že zmluvné strany tejto dohody sa dohodli, že okamihom zloženia zálohy podľa tejto dohody, vzniká záväzok zo strany spotrebiteľky v „*dobrej viere rokovať o ďalších podmienkach kúpnej zmluvy a uzavrieť kúpnu zmluvu v lehote na jej uzatvorenie podľa odseku 1.7*“ dohody (Lehota na uzatvorenie kúpnej zmluvy: 15.10.2015). Spotrebiteľka prvú časť zálohy vo výške 500,- € zložila dňa 25.08.2015 pri podpise dohody a druhú časť zálohy vo výške 1500,- € dňa 31.08.2015. V dohode v článku II. bode 2.4 si zmluvné strany dohodli, že v prípade, ak spotrebiteľka poruší svoj záväzok v dobrej viere rokovať o ďalších podmienkach kúpnej zmluvy a uzavrieť kúpnu zmluvu v lehote do 15.10.2015 vyplývajúci jej z dohody, vzniká účastníkovi konania voči spotrebiteľke nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške ½ zálohy a predávajúcemu vzniká voči spotrebiteľke nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške ½ zálohy. Spotrebiteľka spolu s predávajúcim uzatvorili „Kúpnu zmluvu uzatvorenú podľa zákona číslo 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník) v znení neskorších predpisov a zákona č. 182/1993 Z. z. (Zákon o vlastníctve bytov a nebytových priestorov)“ (ďalej len „kúpna zmluva“) na predmetnú nehnuteľnosť dňa 15.10.2015. Uvedeným zanikol právny nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty dohodnutej v dohode zo dňa 25.08.2015. Spotrebiteľka si nesplnila svoju zmluvnú povinnosť doplatiť kúpnu cenu v lehote, a preto podľa článku VIII. Osobitné ustanovenia v bode 6.: „*V prípade, že doplatok kúpnej ceny podľa Čl. V bod č.2 b nebude dňa 19.10.2015 do 12,00 hod. pripísaný na účty Predávajúcich, zmluvné strany sa dohodli na písaní novej kúpnej zmluvy, kde bude presne špecifikované nové vyčíslenie zostatku záväzku predávajúceho z úverovej zmluvy č. 5033964263 voči Slovenskej sporiteľni, a.s. s aktuálnymi dátumami.*“ došlo k rokovaniu o novej kúpnej zmluve. K novej dohode medzi spotrebiteľkou a predávajúcim nedošlo, a preto predávajúci listom zo dňa 09.11.2015 vyzval na plnenie v zmysle záväzku vyplývajúceho z kúpnej zmluvy uzatvorenej dňa 15.10.2015, čl. V bodu 2, písmeno b) v lehote 7 kalendárnych dní odo dňa prevzatia výzvy, inak predávajúci odstúpi od zmluvy. Z dôvodu nesplnenia si záväzku zo strany spotrebiteľky, predávajúci listom zo dňa 24.11.2015 odstúpil od kúpnej zmluvy. Spotrebiteľka písomne listom zo dňa 07.12.2015 zaslala „*Výzvu na vrátenie uhradenej časti Kúpnej ceny.*“ na adresu predávajúcich aj na adresu sídla účastníka konania. Z dôvodu, že zmluvná pokuta je podľa dohody viazaná len na zmluvnú povinnosť spotrebiteľky v dobrej viere rokovať o ďalších podmienkach kúpnej zmluvy a uzavrieť kúpnu zmluvu v lehote do 15.10.2015, a kúpna zmluva bola medzi predávajúcim a spotrebiteľkou preukázateľne uzatvorená dňa 15.10.2015, právny nárok na plnenie bodu dohody o zmluvnej pokute pominul. Účastník konania však požadované finančné plnenie spotrebiteľke nevrátil a tieto bez právneho titulu zadržal. Uvedeným konaním došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **900,- €**, (slovom: deväťsto 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-03140117.

Odôvodnenie

Dňa 08.09.2017 a 12.10.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v priestoroch prevádzkarne spoločnosti RealGlobal, s.r.o. Pekná cesta 15, Bratislava (ďalej aj „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 494/2017 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 08.09.2017 a 12.10.2017.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako poskytovateľ služieb v kontrolovanej prevádzke v čase kontroly dňa 12.10.2017 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

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že v čase kontroly dňa 12.10.2017 sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. A, ako budúca kupujúca (ďalej len „spotrebiteľka“), uzavrela dňa 25.08.2015 „Dohodu o zložení zálohy Podľa § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, Ktorú uzavreli dnešným dňom, mesiacom a rokom“ (ďalej len „dohoda“) s majiteľmi nehnuteľnosti R a Z (ďalej len „predávajúci“) – bytu č. 23, spolu s príslušenstvom a vybavením, ktorý sa nachádza na 8 nadzemnom podlaží bytového domu na ulici v Bratislave, vchod: x, postavenom na pozemku registra, parcelné číslo x, x, x, katastrálne územie Dúbravka, obec Bratislava, ktorá je v bezpodielovom vlastníctve predávajúcich (ďalej len „nehnuteľnosť“) a účastníkom konania ako sprostredkovateľom predaja (ďalej aj „zmluvné strany“). Z článku 1. bodu 1.1 a 1.2 dohody vyplýva, že spotrebiteľka sa zaväzuje zaplatiť zálohu v celkovej výške 2000,- € do pokladne účastníka konania. Z článku II. bodu 2.2 dohody vyplýva, že zmluvné strany tejto dohody sa dohodli, že okamihom zloženia zálohy podľa tejto dohody, vzniká záväzok zo strany spotrebiteľky v „dobrej viere rokovať o ďalších podmienkach kúpnej zmluvy a uzavrieť kúpnu zmluvu v lehote na jej uzatvorenie podľa odseku 1.7“ dohody (Lehota na uzatvorenie kúpnej zmluvy: 15.10.2015). Spotrebiteľka prvú časť zálohy vo výške 500,- € zložila dňa 25.08.2015 pri podpise dohody a druhú časť zálohy vo výške 1500,- € dňa 31.08.2015. V dohode v článku II. bode 2.4 si zmluvné strany dohodli, že v prípade, ak spotrebiteľka poruší svoj záväzok v dobrej viere rokovať o ďalších podmienkach kúpnej zmluvy a uzavrieť kúpnu zmluvu v lehote do 15.10.2015 vyplývajúcej jej z dohody, vzniká účastníkovi konania voči spotrebiteľke nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške ½ zálohy a predávajúcemu vzniká voči spotrebiteľke nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške ½ zálohy. Spotrebiteľka spolu s predávajúcim uzatvorili „Kúpnu zmluvu uzatvorenú podľa zákona číslo 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník) v znení neskorších predpisov a zákona č. 182/1993 Z. z. (Zákon o vlastníctve bytov a nebytových priestorov)“ (ďalej len „kúpna zmluva“) na predmetnú nehnuteľnosť dňa 15.10.2015. Uvedeným zanikol právny nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty dohodnutej v dohode zo dňa 25.08.2015. Spotrebiteľka si nesplnila svoju zmluvnú povinnosť doplatiť kúpnu cenu v lehote, a preto podľa článku VIII. Osobitné ustanovenia v bode 6.: „V prípade, že doplatok kúpnej ceny podľa Čl. V bod č.2 b nebude dňa 19.10.2015 do 12,00 hod. pripísaný na účty Predávajúcich, zmluvné strany sa dohodli na spisanií novej kúpnej zmluvy, kde bude presne špecifikované nové vyčíslenie zostatku záväzku predávajúceho z úverovej zmluvy č. 5033964263 voči Slovenskej

sporiteľni, a.s. s aktuálnymi dátumami.“ došlo k rokovaniu o novej kúpnej zmluve. K novej dohode medzi spotrebiteľkou a predávajúcim nedošlo, a preto predávajúci listom zo dňa 09.11.2015 vyzval na plnenie v zmysle záväzku vyplývajúceho z kúpnej zmluvy uzatvorenej dňa 15.10.2015, čl. V bodu 2, písmeno b) v lehote 7 kalendárnych dní odo dňa prevzatia výzvy, inak predávajúci odstúpi od zmluvy. Z dôvodu nesplnenia si záväzku zo strany spotrebiteľky, predávajúci listom zo dňa 24.11.2015 odstúpil od kúpnej zmluvy. Spotrebiteľka písomne listom zo dňa 07.12.2015 zaslala „*Výzvu na vrátenie uhradenej časti Kúpnej ceny.*“ na adresu predávajúcich aj na adresu sídla účastníka konania. Z dôvodu, že zmluvná pokuta je podľa dohody viazaná len na zmluvnú povinnosť spotrebiteľky v dobrej viere rokovať o ďalších podmienkach kúpnej zmluvy a uzavrieť kúpnu zmluvu v lehote do 15.10.2015, a kúpna zmluva bola medzi predávajúcim a spotrebiteľkou preukázateľne uzatvorená dňa 15.10.2015, právny nárok na plnenie bodu dohody o zmluvnej pokute pominul. Účastník konania však požadované finančné plnenie spotrebiteľke nevrátil a tieto bez právneho titulu zadržal. Uvedeným konaním došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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 16.08.2018 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 02.09.2018.

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 - došetrenie zo dňa 12.10.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. Bc. Z – konateľka spoločnosti zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že reklamačný poriadok v čase konania kontroly dňa 12.10.2017 nebol na mieste konania kontroly v realitnej kancelárii z dôvodu sťahovania dokumentácie a zmenenia sídla realitnej kancelárie.

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 p. Bc. Z svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, iba uviedla príčinu vzniku jedného zo zistených nedostatkov, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Argument uvádzaný p. Bc. Z hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom

dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

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 výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

V zmysle § 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, 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 €.

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 08.09.2017, 12.10.2017 a z vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. 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, resp. služby čo najúplnejšie informácie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko v kontrolovanej prevádzke účastník konania žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Z hľadiska následkov protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci

odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí.

Účastník konania zároveň konaním opísaným vo výrokovvej časti rozhodnutia porušil zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovenú povinnosť umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. 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. Orgán dozoru ďalej prihliadol na skutočnosť, 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 vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 cit. zákona, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že postupom účastníka konania došlo k priamemu poškodeniu práv spotrebiteľky, ktorej účastník konania bezdôvodne nevrátil uhradené finančné prostriedky. Orgán dozoru zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0024/01/2018

dátum: 27.09.2018

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: **eSaty s. r. o.**, Borinka 440, 900 32 Borinka, IČO: 44 879 491,

kontrola vykonaná dňa 10.01.2018 a 25.01.2018 v prevádzkarni Svadobný a spoločenský salón WEDA, Nám. SNP 2, Obchodná 6, Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **ukladať povinnosti bez právneho dôvodu** – keď posúdením dokumentov obsiahnutých na internetovej stránke www.esaty.sk: časť Hlavná stránka e-shopu www.esaty.sk; časť „O nás“; časť „Obchodné podmienky“ s uvedením dátumu 29.01.2010; časť „FAQ“; časť „Kontakt“; časť „Vrátenie tovaru“; časť „Reklamácie“; časť „Dodanie tovaru“; časť „Zistiť správnu veľkosť“; časť „Ako nakupovať“ a zdokumentovanie procesu vytvorenia objednávky (spolu ďalej aj „predložené materiály“), odobratých inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) pri výkone kontroly dňa 10.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

Článok IV

Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

2. „*Oznámenie Kupujúceho o odstúpení od Kúpnej zmluvy musí byť Predávajúcemu doručené do skončenia doby pre odstúpenie a zároveň musí byť Predávajúcemu riadne vrátený kompletný tovar v pôvodnom stave so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli Kupujúcemu dodané...*“

Článok VI

Poštovné a balné

3. „*Predávajúci si účtuje balné a poštovné vo výške 8 EUR ak sa napriek dohode Kupujúceho s kuriérskou službou, nepodarí tovar úspešne dodať v dohodnutom čase a na mieste dodania Kupujúcemu alebo ak Predávajúci vracia tovar Kupujúcemu v dôsledku neoprávnenej reklamácie.*“

a v predloženom dokumente s názvom „Reklamácie“ predávajúci uviedol:

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

4.1 „Pri prekladaní tovaru na reklamáciu:

...(b) tovar musí spĺňať všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu, najmä:

....

(vii) tovar musí byť v pôvodnom obale.“

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

4.3 „Všetky náklady predávajúceho v dôsledku uplatnenia neoprávnenej reklamácie zo strany kupujúceho sa kupujúci zaväzuje predávajúcemu v plnej výške nahradiť.“

Uvedenými ustanoveniami predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 7 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. V nadväznosti na uvedené, je v § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. zakotvené, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 cit. zákona. Nie je teda nevyhnutné, aby v lehote stanovenej účastníkom konania bolo odstúpenie od zmluvy doručené, nakoľko rozhodujúci je dátum odoslania odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa. V súlade s ustanovením § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Z uvedeného vyplýva, že zákon nevyžaduje, aby bol tovar predávajúcemu doručený spolu s odstúpením od zmluvy, teda uvedená povinnosť je uložená bez právneho dôvodu nad rámec zákona. Ďalej je potrebné uviesť, že žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť znášať akékoľvek náklady v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, a to ani v prípade, ak sa reklamácia ukáže ako neoprávnená. Naopak zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady priznáva oprávnenému právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady (resp. kupujúcemu právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady (§ 509 a § 598 Občianskeho zákonníka)). Právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov v prípade reklamácie či iných poplatkov, a to bez ohľadu na jej výsledok. Na základe uvedeného je požiadavka úhrady balného a poštovného pri vrátení tovaru späť kupujúcemu, resp. úhrady iných nákladov v prípade neoprávnenej reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa. Taktiež v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka pôvodného balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa. Uvedeným ukladaním povinností nad rámec zákona došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“);

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo tiež zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol

Článok IV

Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

3. „...*Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť Kupujúcemu najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy cenu zaplatenú za tovar prevodom na účet Kupujúceho, vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru.*“

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 § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb ako aj jednostranným určením spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom na účet (napr. hotovosť), dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a porušeniu zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa;

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo tiež zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.esaty.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. 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 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;

- **používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách** - posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo tiež zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol

Článok III

Storno objednávky

1. „*Kupujúci má právo stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany Predávajúceho.*“

Článok IV

Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

1. „*V prípade, keď je Kúpna zmluva uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (v tomto prípade elektronický obchod na internete), má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť do 7 dní od prevzatia tovaru. Iba v prípade, pokiaľ by Predávajúci neodovzdal Kupujúcemu informácie, ktoré je podľa § 10 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších*

predpisov povinný odovzdať, je táto doba 3 mesiace od prevzatia tovaru. Ak sú informácie riadne odovzdané v jej priebehu, dochádza k ukončeniu trojmesačnej doby a začína od tej doby trvať doba sedemdnáť...“

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Zároveň podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. (predávajúci odkazuje na už zrušený právny predpis – zákon č. 108/2000 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 prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru. Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. Podľa § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1. Účastník konania ako predávajúci tak informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa;

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** - posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo zistené, že predávajúci v predloženom dokumente s názvom „Reklamácie“ uviedol
- 4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE**

4.1 Pri prekladaní tovaru na reklamáciu:

„... (b) tovar musí spĺňať všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu, najmä:

....

(vi) tovar nesmie byť nosený,...“

Uvedená zmluvná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). Spotrebiteľ má právo ním zakúpený výrobok používať, pričom v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka mu na výrobok plynie záručná doba 24 mesiacov, v rámci ktorej si môže u predávajúceho uplatniť reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená jeho nesprávnym používaním, tzn. či sa v danom prípade jedná o mechanické poškodenie zo strany spotrebiteľa, alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom skúmania v rámci reklamačného konania. Použitím neprijateľnej podmienky v spotrebiteľských zmluvách dochádza k porušeniu zákazu § 4 ods. 2 písm. c) 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 vybavovania reklamácií** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.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 informácie o postupoch 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, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.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, 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 spotrebiteľovi oznámiť 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 predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.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.). Predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol iba:

Článok IV

Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

1. „...Kupujúci však nemôže odstúpiť od zmlúv vymenovaných v § 12 ods. 5 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.“

Účastník konania jednak v uvedenom ustanovení poukazuje na už zrušený právny predpis – zákon č. 108/2000 Z. z. a zároveň pre splnenie povinnosti informovať spotrebiteľa o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, nepostačuje iba odkaz na príslušné zákonné ustanovenie, je potrebné uviesť konkrétne okolnosti (v zmysle § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z), za ktorých spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy stráca. Uvedeným konaním tak 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 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 – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.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; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (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)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. t)** zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, nakoľko ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Na webovom sídle účastníka konania www.esaty.sk bola pri výkone kontroly 10.01.2018 inšpektormi SOI vytvorená fiktívna objednávka prostredníctvom stránky www.esaty.sk (postup je zdokumentovaný v rámci prílohy č. 11 k inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 10.01.2018), pričom na odoslanie objednávky bolo potrebné stlačiť len tlačidlo označené slovným spojením „Uskutočniť objednávku“, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2** 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 **900,- €**, (slovom: deväťsto 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-00240118.

Odôvodnenie

Dňa 10.01.2018 a 25.01.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Svadobný a spoločenský salón WEDA, Nám. SNP 2, Obchodná 6, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, 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 (ďalej len „zákon 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. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 10.01.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 25.01.2018.

Pri výkone kontroly dňa 10.01.2018 boli inšpektormi SOI odobraté nasledujúce dokumenty obsiahnuté na internetovej stránke www.esaty.sk: časť Hlavná stránka e-shopu www.esaty.sk; časť „O nás“; časť „Obchodné podmienky“ s uvedením dátumu 29.01.2010; časť „FAQ“; časť „Kontakt“; časť „Vrátenie tovaru“; časť „Reklamácie“; časť „Dodanie tovaru“; časť „Zistiť správnu veľkosť“; časť „Ako nakupovať“ a zdokumentovanie procesu vytvorenia objednávky (spolu ďalej len „predložené materiály“).

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

Článok IV

Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

2. „*Oznámenie Kupujúceho o odstúpení od Kúpnej zmluvy musí byť Predávajúcemu doručené do skončenia doby pre odstúpenie a zároveň musí byť Predávajúcemu riadne vrátený kompletný tovar v pôvodnom stave so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli Kupujúcemu dodané...*“

Článok VI

Poštovné a balné

3. „*Predávajúci si účtuje balné a poštovné vo výške 8 EUR ak sa napriek dohode Kupujúceho s kuriérskou službou, nepodari tovar úspešne dodať v dohodnutom čase a na mieste dodania Kupujúcemu alebo ak Predávajúci vracia tovar Kupujúcemu v dôsledku neoprávnenej reklamácie.*“

a v predloženom dokumente s názvom „Reklamácie“ predávajúci uviedol:

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

4.1 „Pri prekladaní tovaru na reklamáciu:

...(b) tovar musí spĺňať všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu, najmä:

....

(vii) tovar musí byť v pôvodnom obale.“

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

4.3 „*Všetky náklady predávajúceho v dôsledku uplatnenia neoprávnenej reklamácie zo strany kupujúceho sa kupujúci zaväzuje predávajúcemu v plnej výške nahradiť.*“

Uvedenými ustanoveniami predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. V nadväznosti na uvedené, je v § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. zakotvené, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú,

ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 cit. zákona. Nie je teda nevyhnutné, aby v lehote stanovenej účastníkom konania bolo odstúpenie od zmluvy doručené, nakoľko rozhodujúci je dátum odoslania odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa. V súlade s ustanovením § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Z uvedeného vyplýva, že zákon nevyžaduje, aby bol tovar predávajúcemu doručený spolu s odstúpením od zmluvy, teda uvedená povinnosť je uložená bez právneho dôvodu nad rámec zákona. Ďalej je potrebné uviesť, že žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť znášať akékoľvek náklady v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, a to ani v prípade, ak sa reklamácia ukáže ako neoprávnená. Naopak zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady priznáva oprávnenému právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady (resp. kupujúcemu právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady (§ 509 a § 598 Občianskeho zákonníka)). Právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov v prípade reklamácie či iných poplatkov, a to bez ohľadu na jej výsledok. Na základe uvedeného je požiadavka úhrady balného a poštovného pri vrátení tovaru späť kupujúcemu, resp. úhrady iných nákladov v prípade neoprávnenej reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa. Taktiež v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka pôvodného balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo tiež zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol

Článok IV

Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

3. „...*Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť Kupujúcemu najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy cenu zaplatenú za tovar prevodom na účet Kupujúceho, vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru.*“

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 § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb ako aj jednostranným určením spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom na účet (napr. hotovosť), dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo ďalej zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.esaty.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. 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 názov a adresu orgánu dozoru alebo

dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol

Článok III

Storno objednávky

1. „Kupujúci má právo stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany Predávajúceho.“

Článok IV

Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

1. „V prípade, keď je Kúpna zmluva uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (v tomto prípade elektronický obchod na internete), má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť do 7 dní od prevzatia tovaru. Iba v prípade, pokiaľ by Predávajúci neodovzdal Kupujúcemu informácie, ktoré je podľa § 10 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov povinný odovzdať, je táto doba 3 mesiace od prevzatia tovaru. Ak sú informácie riadne odovzdané v jej priebehu, dochádza k ukončeniu trojmesačnej doby a začína od tej doby trvať doba sedemdnňová....“

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Zároveň podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. (predávajúci odkazuje na už zrušený právny predpis – zákon č. 108/2000 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 prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru. Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. Podľa § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1. Účastník konania ako predávajúci tak informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo zistené, že predávajúci v predloženom dokumente s názvom „Reklamácie“ uviedol

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

4.1 Pri prekladaní tovaru na reklamáciu:

„... (b) tovar musí spĺňať všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu, najmä:

....

(vi) tovar nesmie byť nosený,...“

Uvedená zmluvná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho

zákonníka). Spotřebitel má právo ním zakúpený výrobok používať, pričom v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka mu na výrobok plynie záručná doba 24 mesiacov, v rámci ktorej si môže u predávajúceho uplatniť reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená jeho nesprávnym používaním, tzn. či sa v danom prípade jedná o mechanické poškodenie zo strany spotrebiteľa, alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom skúmania v rámci reklamačného konania.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.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 informácie o postupoch 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 predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.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, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.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.). Predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol iba:

Článok IV

Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

1. „...Kupujúci však nemôže odstúpiť od zmlúv vymenovaných v § 12 ods. 5 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.“

Účastník konania jednak v uvedenom ustanovení poukazuje na už zrušený právny predpis – zákon č. 108/2000 Z. z. a zároveň pre splnenie povinnosti informovať spotrebiteľa o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, nepostačuje iba odkaz na príslušné zákonné ustanovenie, je potrebné uviesť konkrétne okolnosti (v zmysle § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z), za ktorých spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy stráca.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.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; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (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)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.esaty.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, nakoľko ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Na webovom sídle účastníka konania www.esaty.sk bola pri výkone kontroly 10.01.2018 inšpektormi SOI vytvorená fiktívna objednávka prostredníctvom stránky www.esaty.sk (postup je zdokumentovaný v rámci prílohy č. 11 k inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 10.01.2018), pričom na odoslanie objednávky bolo potrebné stlačiť len tlačidlo označené slovným spojením „Uskutočniť objednávku“.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g); § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g), h), k), t) a § 4 ods. 2 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 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 22.07.2018.

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.

Dňa 31.07.2018 bol do aktivovanej elektronickej schránky tunajšieho správneho orgánu doručený list „Žiadosť o zastavenie správneho konania, vyjadrenie k č.k. P/0024/01/2018 1732/2013“ zo dňa 29.07.2018 (ďalej len „vyjadrenie“). Nakoľko predmetné vyjadrenie, zaslané správnomu orgánu do aktivovanej elektronickej schránky, bolo bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci (absencia kvalifikovaného elektronického podpisu pri samotnom vyjadrení (žiadosti)), bol účastník konania listom „Výzva na doplnenie podania“ zo dňa 14.08.2018 vyzvaný na predloženie vyjadrenia spĺňajúceho požiadavky § 19 ods. 1 správneho poriadku.

Dňa 23.08.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Žiadosť o zastavenie správneho konania, vyjadrenie k č.k. P/0024/01/2018 1732/2013“ zo dňa 20.08.2018, v ktorom účastník konania uviedol, že pri výkone kontroly dňa 10.01.2018 boli inšpektormi SOI podľa inšpekčného záznamu zo dňa 25.01.2018 zistené nedostatky na internetovej stránke www.e.sk a záväzným pokynom dňa 25.01.2018 nariadené vykonať opatrenia na ich odstránenie s termínom ihneď/trvale. Už dňa 26.01. bola do prevádzky uvedená viac ako rok pripravovaná nová verzia stránky, vrátane publikovania nových Všeobecných obchodných podmienok, v ktorých už mnohé z vytknutých nedostatkov boli odstránené. Bohužiaľ, inšpektori SOI dva týždne pred jej spustením, dňa 10.1. kontrolovali stránku uvedenú do prevádzky v roku 2010. Dňa 13.02.2018 vstúpil do platnosti nový Reklamačný poriadok a k tomuto dátumu boli po porade s ich právny zástupcom odstránené aj všetky zostávajúce nedostatky, ktoré im boli v inšpekčnom zázname vytknuté a nariadené odstrániť. Účastník konania ďalej uviedol, že sa snaží svojim zákazníkom vychádzať v ústrety a poskytovať kvalitné služby, o čom svedčí i skutočnosť, že od dátumu spustenia eshopu www.e.sk v roku 2010 SOI neeviduje voči nim jediné oprávnené podanie. Účastník konania si dovoľuje na svoju obhajobu taktiež uviesť, že stránka www.e.sk funguje len ako dodatočný predajný kanál malej kamennej

predajne – svadobného salónu, cez ktorý sa sem tam predávajú svadobné topánky alebo doplnky. Obrat eshopu za prvý polrok 2018 činil približne 3000,00 €. Účastník konania si je vedomý, že stránka v čase kontroly nebola v 100 % stave, keďže nová bola už tesne pred spustením. Nedostatky však odstránili okamžite a žiadny zákazník nikdy nebol poškodený. Dôvod existencie nedostatkov bola zmena legislatívy v priebehu niekoľkých rokov od spustenia prvej verzie e-shopu. Účastník konania ďalej uviedol, že sú malá firma s jediným zamestnancom na TPP a nemôžu si dovoliť financovať právnikov či poradcov, ktorí by non stop sledovali časté zmeny legislatívy. Účastník konania predpokladá, že kontroly SOI majú prispievať k zlepšovaniu služieb podnikateľov a zlepšovaniu podnikateľského prostredia, nie na ich likvidáciu. Účastník konania si cení spätnú väzbu v podobe poukázania na nedostatky a ako poctiví podnikatelia ich okamžite aj odstránili. Z vyššie uvedených dôvodov účastník konania žiada o zastavenie správneho konania o uložení postihu, ktorý by bol aj vzhľadom na vyššie uvedený obrat pre nich likvidačný. Nakoľko predmetné vyjadrenie zaslané správneho orgánu do aktivovanej elektronickej schránky bolo bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci (absencia kvalifikovaného elektronického podpisu pri samotnom vyjadrení (žiadosti)), reaguje účastník konania týmto na Výzvu na doplnenie podania zo dňa 14.08.2018 a týmto predkladá vyjadrenie spĺňajúce požiadavky § 19 ods. 1 správneho poriadku, a to 4 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 10.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. A. – zamestnanec PJ uviedla, že záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. A. – zamestnanec PJ uviedla, že bude informovať vedenie spoločnosti.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Ku skutočnosti, že následne po vykonanej kontrole došlo k odstráneniu zistených nedostatkov, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 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 je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Len pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania, a tým naplnil skutkové podstaty správnych deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť. K vyjadreniu účastníka konania, a síce, že bola pripravená nová verzia stránky, avšak inšpektori SOI dva týždne pred jej spustením dňa 10.01. kontrolovali stránku uvedenú do prevádzky v roku 2010, orgán dozoru uvádza, že uvedené

vyjadrenie považuje za právne irelevantné. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že internetová stránka www.e.sk bola v čase výkonu kontroly dňa 10.01.2018, kedy boli z vyššie uvedenej webovej stránky odobraté doklady (Hlavná stránka e-shopu www.esaty.sk; časť „O nás“; časť „Obchodné podmienky“ s uvedením dátumu 29.01.2010; časť „FAQ“; časť „Kontakt“; časť „Vrátenie tovaru“; časť „Reklamácie“; časť „Dodanie tovaru“; časť „Zistiť správnu veľkosť“; časť „Ako nakupovať“), plne funkčná, o čom svedčí taktiež aj skutočnosť, že pri výkone kontroly dňa 10.01.2018 bola inšpektormi SOI na uvedenej internetovej stránke www.esaty.sk vytvorená fiktívna objednávka, proces vytvorenia ktorej je riadne zdokumentovaný prostredníctvom printscreenov, ktoré tvoria prílohu č. 11 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 10.01.2018. V tejto súvislosti orgán dozoru zdôrazňuje, že je povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Z tohto dôvodu považuje orgán dozoru za právne irelevantné i vyjadrenie účastníka konania, podľa ktorého sú malá firma s jediným zamestnancom na TPP a nemôžu si dovoliť financovať právnikov či poradcov, ktorí by nonstop sledovali časté zmeny legislatívy. Je povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z príslušných právnych predpisov. Orgán dozoru ďalej uvádza, že vyjadrenie účastníka konania, a síce, že doteraz SOI neeviduje voči spoločnosti jediné oprávnené podanie ako i vyjadrenie ohľadom obratu spoločnosti považuje orgán dozoru za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. K vyjadreniu účastníka konania, a síce, že žiadny zákazník nikdy nebol poškodený, orgán dozoru uvádza, že správne delikty, za ktoré je v danom prípade voči účastníkovi konania vyvodzovaná zodpovednosť, sú tzv. ohrozovacím správnym deliktom, teda následok uvedeného konania v podobe poruchy na záujme konkrétneho spotrebiteľa pre naplnenie skutkovej podstaty vyššie uvedených správnych deliktov nie je potrebný, postačuje už len samotná hrozba poškodenia spotrebiteľa.

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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu.

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

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

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

Podľa § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je

táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

Podľa § 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.

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

Podľa § 509 ods. 1 Občianskeho zákonníka oprávnený má právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Toto právo treba uplatniť u povinného najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej treba vytknúť vady; inak právo zanikne.

Podľa § 598 Občianskeho zákonníka kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Podľa § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

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,
- 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 § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objedávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

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. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.

Podľa § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1.

Podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1.

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 § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Podľa § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Podľa § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: 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 č. 250/2007 Z. z., 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 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 eur. Porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur. Vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) má orgán dohľadu sankcionovať 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 pokutou od 200 do 10 000 eur.

Orgán dozoru ako príslušný 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 právne úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, 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 postihnutelný správny deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

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 inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.01.2018 a z informácií zverejnených na internetovej stránke účastníka konania www.e.sk (časť Hlavná stránka e-shopu www.esaty.sk; časť „O nás“; časť „Obchodné podmienky“ s uvedením dátumu 29.01.2010; časť „FAQ“; časť „Kontakt“; časť „Vrátenie tovaru“; časť „Reklamácie“; časť „Dodanie tovaru“; časť „Zistiť správnu veľkosť“; časť „Ako nakupovať“ a zdokumentovanie procesu vytvorenia objednávky – uvedené materiály boli odobraté inšpektormi SOI pri výkone kontroly dňa 10.01.2018) a taktiež aj z predloženého vyjadrenia účastníka konania.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania vo svojich Obchodných podmienkach ako aj v dokumente „Reklamácie“ dojednal ustanovenia uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ktorým spotrebiteľovi ukladal povinnosti bez právneho dôvodu. Nedodržaním zákonom stanoveného zákazu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje niektoré podmienky podnikania významné z hľadiska ochrany spotrebiteľa. K týmto podmienkam patrí okrem iného aj povinnosť predávajúceho zdržať sa ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania nemôže od spotrebiteľa vyžadovať splnenie povinností, ktoré nemajú oporu v príslušnom zákone, resp. sú s ním v rozpore. Túto povinnosť účastník konania, s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil. Zakotvením požiadavky účastníka konania doručiť odstúpenie od zmluvy najneskôr do skočenia lehoty na odstúpenie spolu s tovarom, ako i dojednaním ustanovení, podľa ktorých je predávajúci oprávnený účtovať poštovné a balné, resp. iné náklady pri neoprávnenej reklamáci ako i zakotvením požiadavky predloženia originálneho obalu pri reklamáci výrobku dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento v domnení potreby naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania môže byť odradený od uplatnenia jeho zákonných práv, t.j. práva na reklamáciu (napr. v prípade, ak spotrebiteľ nedisponuje originálnym obalom, uvedená podmienka je spôsobilá spotrebiteľa odradiť od uplatnenia reklamácie, pričom rovnaký dôsledok má pre spotrebiteľa i existencia rizika, že bude povinný uhradiť predávajúcemu poštovné, balné, či iné náklady pri neoprávnenej reklamáci) ako i práva na odstúpenie od zmluvy. Uvedeným ukladáním povinností nad rámec zákona tak došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona o ochranu spotrebiteľa.

Predĺžením lehoty na vrátenie platieb spotrebiteľovi pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy v rozpore s osobitnou právnou úpravou dochádza k znevýhodneniu právneho postavenia spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu a k porušeniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľ v dlhšej časovej lehote ako 14 dní stanovených zákonom nemá k dispozícii finančné prostriedky, ktoré vynaložil na kúpu tovaru, čím je zároveň marený aj účel zákona o ochrane spotrebiteľa. Obdobne právna úprava za účelom ochrany práv spotrebiteľa stanovuje povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky platby spôsobom rovnakým, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, nakoľko spotrebiteľ má záujem na tom, aby mu vynaložené finančné prostriedky boli vrátené rovnakým spôsobom. Je potrebné zdôrazniť, že lehota na vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi ako i spôsob vrátenia týchto prostriedkov predstavujú pre spotrebiteľa dôležité údaje, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom, či odstúpi od zmluvy.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru prihliadol na to, že účelom právnej úpravy upravenej zákonom č. 22/2004 Z. z. je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto cit. predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ust. § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená aj skutočnosť, že účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, čím mohol podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k právu spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym spôsobom poskytnutých informácií sa pritom jedná o dôležité údaje, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom či odstúpi od zmluvy. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

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 neprijateľnú podmienku v rozpore so zákonom, ktorá spôsobuje 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. Podmienka, v zmysle ktorej reklamovaný tovar nesmie byť nosený, vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady výrobku. Spotrebiteľ často, vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Z hľadiska dopadov na spotrebiteľa, ktorému nemusí byť zrejmé znenie existujúcej právnej úpravy, tak spotrebiteľ mohol byť odradený od uplatnenia práva na reklamáciu.

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 informácií o postupoch vybavovania reklamácií, vrátane 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.

Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol na skutočnosť, že v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci, okrem iného, povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 k cit. predpisu. Zmyslom

vyššie uvedenej povinnosti predávajúceho je zjednodušiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v praxi nie je ojedinelý prípad, kedy spotrebiteľ nemá vedomosť o tom, akým spôsobom si má vyššie uvedené právo uplatniť a predovšetkým, čo presne by malo písomné odstúpenie od zmluvy obsahovať, aby bolo riadne uplatnené. Nesplnením vyššie uvedenej povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutým ustanovením zákona.

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.

Neoznámením informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; a zároveň neuvedením odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov na webovom sídle predávajúceho, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nemá vedomosť o podmienkach, po splnení ktorých tak môže urobiť.

Orgán dozoru taktiež prihliadol na skutočnosť, že nesplnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ potvrdil, že je oboznámený so skutočnosťou, že na základe odoslania objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar alebo službu, dochádza k oslabeniu zákonom predpokladanej ochrany spotrebiteľa, byť zákonom požadovaným spôsobom oboznámený o skutočnosti, že spotrebiteľ bude povinný plniť peňažný záväzok. Účelom ustanovenia § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je ochrana spotrebiteľa (predovšetkým v prípadoch, ak od neho predávajúci žiada zaplatiť cenu za plnenie) a eliminácia internetových pascí. Spotrebiteľ preto musí mať vždy možnosť, a to skôr než podá objednávku, pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetu, v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia a znevýhodnenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. V súlade s kritériami určovania výšky pokuty prihliadol orgán dozoru na skutočnosť, že konaním účastníka konania došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, teda k ohrozeniu práv spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorých má každý spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie, právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon č. 250/2007 Z. z. 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

páchateľa 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.

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/0113/01/2017

dátum: 27.09.2018

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: **Lievre s. r. o.**, Sedmokrásková 6, 821 01 Bratislava, IČO: 47 166 096,

kontrola vykonaná dňa 07.03.2017 v prevádzkarni DD TRADE, s.r.o., Priemyselná 1/A, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. Ing. T., bytom Bratislava, uzavrel dňa 01.04.2016 so spoločnosťou DD ŠTÚDIO, s. r. o., Priemyselná 1/A, 821 08 Bratislava, IČO: 50 106 414 Zmluvu o dielo č. GJ24424, predmetom ktorej bola dodávka výrobkov a služieb na základe cenovej ponuky č. GJ24424, GJ24424B v dohodnutej cene 7 260,00 € a dňa 12.05.2016 so spoločnosťou DD TRADE, s.r.o., Priemyselná 1/A, 821 08 Bratislava, IČO: 36 746 266 Zmluvu o dielo č. GJ24424A, predmetom ktorej bola dodávka výrobkov a služieb na základe cenovej ponuky č. GJ24424D, GJ24424-ALD v dohodnutej cene 2 078,43 €. Dňa 19.09.2016 si spotrebiteľ p. Ing. T. prostredníctvom e-mailu (odoslaný z e-mailovej adresy t.com na e-mailovú adresu n.sk) uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky diela, v ktorej okrem iného uviedol nasledovné nedostatky: *zlé zatváranie niektorých okien, jedno okno nie je možné úplne zatvoriť; vchodové AL dvere boli dodané s opačným otváraním; vonkajší štít kovania na plastových dverách je na vrchnej strane deformovaný*. Spotrebiteľ zároveň vyššie uvedené nedostatky spísal dňa 19.09.2016 aj na špeciálnych tlačivách (reklamačných protokoloch), a v ktorých vady diela špecifikoval nasledovne: *AL dvere – opačné otváranie; plastové dvere – poškodený štít kovania*. Spoločnosť DD ŠTÚDIO, s. r. o. a ani spoločnosť DD TRADE, s.r.o. však predmetnú reklamáciu spotrebiteľa vo vyššie uvedenom rozsahu nevybavila najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Podľa výpisu z obchodného registra spoločnosť DD ŠTÚDIO, s. r. o., Priemyselná 1/A, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 50 106 414 ku dňu 24.11.2017 zanikla v dôsledku zlúčenia, pričom právnym nástupcom uvedenej spoločnosti sa od 25.11.2017 stala spoločnosť Lievre s. r. o., Sedmokrásková 6, 821 01 Bratislava, IČO: 47 166 096. Rovnako podľa výpisu z obchodného registra spoločnosť DD TRADE, s.r.o., Priemyselná 1/A, 821 08 Bratislava, IČO: 36 746 266 zanikla ku dňu 31.10.2017 v dôsledku zlúčenia, pričom právnym nástupcom uvedenej spoločnosti sa od 01.11.2017 stala spoločnosť Lievre s. r. o., Sedmokrásková 6, 821 01 Bratislava, IČO: 47 166 096. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa vo vyššie uvedenom rozsahu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia 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, za ktoré ako právny nástupca zodpovedá účastník konania,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01130117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.03.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni DD TRADE, s.r.o., Priemyselná 1/A, Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. T. Bratislava, evidovaného pod č. 159/2017 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.03.2017.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. Ing. T., bytom Bratislava, uzavrel dňa 01.04.2016 so spoločnosťou DD ŠTÚDIO, s. r. o., Priemyselná 1/A, 821 08 Bratislava, IČO: 50 106 414 Zmluvu o dielo č. GJ24424, predmetom ktorej bola dodávka výrobkov a služieb na základe cenovej ponuky č. GJ24424, GJ24424B v dohodnutej cene 7 260,00 € a dňa 12.05.2016 so spoločnosťou DD TRADE, s.r.o., Priemyselná 1/A, 821 08 Bratislava, IČO: 36 746 266 Zmluvu o dielo č. GJ24424A, predmetom ktorej bola dodávka výrobkov a služieb na základe cenovej ponuky č. GJ24424D, GJ24424-ALD v dohodnutej cene 2 078,43 €. Dňa 19.09.2016 si spotrebiteľ p. Ing. T. prostredníctvom e-mailu (odoslaný z e-mailovej adresy t.com na e-mailovú adresu n.sk) uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky diela, v ktorej okrem iného uviedol nasledovné nedostatky: *zlé zatváranie niektorých okien, jedno okno nie je možné úplne zatvoriť; vchodové AL dvere boli dodané s opačným otváraním; vonkajší štít kovania na plastových dverách je na vrchnej strane deformovaný*. Spotrebiteľ zároveň vyššie uvedené nedostatky spísal dňa 19.09.2016 aj na špeciálnych tlačivách (reklamačných protokoloch), a v ktorých vady diela špecifikoval nasledovne: *AL dvere – opačné otváranie; plastové dvere – poškodený štít kovania*. Spoločnosť DD ŠTÚDIO, s. r. o. a ani spoločnosť DD TRADE, s.r.o. však predmetnú reklamáciu spotrebiteľa vo vyššie uvedenom rozsahu nevybavila najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa výpisu z obchodného registra spoločnosť DD ŠTÚDIO, s. r. o., Priemyselná 1/A, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 50 106 414 ku dňu 24.11.2017 zanikla v dôsledku zlúčenia, pričom právnym nástupcom uvedenej spoločnosti sa od 25.11.2017 stala spoločnosť Lievre s. r. o., Sedmokrásková 6, 821 01 Bratislava, IČO: 47 166 096. Rovnako podľa výpisu z obchodného registra spoločnosť DD TRADE, s.r.o., Priemyselná 1/A, 821 08 Bratislava, IČO: 36 746 266 zanikla ku dňu 31.10.2017 v dôsledku zlúčenia, pričom právnym nástupcom uvedenej spoločnosti sa od 01.11.2017 stala spoločnosť Lievre s. r. o., Sedmokrásková 6, 821 01 Bratislava, IČO: 47 166 096. Vzhľadom k tomu za vyššie uvedené konanie zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.01.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 29.01.2018. Následne, po opätovnom preskúmaní dokladov

predložených orgánu dozoru, pristúpil správny orgán k oprave pôvodného oznámenia o začatí správneho konania č. P/0113/01/2017 zo dňa 12.01.2018. List s názvom „Oznámenie o začatí správneho konania – oprava“ zo dňa 04.07.2018 zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania bol doručený 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 o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Právny predchodca účastníka konania (DD TRADE, s.r.o.) v liste „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“ zo dňa 24.03.2017, doručenom orgánu dozoru dňa 24.03.2017, uviedol, že spotrebiteľ uzatvoril s firmou DD TRADE, s.r.o. zmluvu o dielo dňa 01.04.2016, číslo GJ24424, ktorej predmetom bola dodávka výrobkov a služieb na základe cenovej ponuky č. GJ24424 a GJ24424B v dohodnutej cene 7260 €, z ktorej vyplývali aj dodacie a platobné podmienky a dňa 15.05.2016 zmluvu o dielo GJ24424A, ktorej predmetom bola dodávka výrobkov a služieb na základe cenovej ponuky č. GJ24424D a GJ24424B-ALD v dohodnutej cene 2078,43 €, z ktorej vyplývali aj dodacie a platobné podmienky. Dňa 15.09.2016 bola dodávka dodaná a dielo zrealizované u spotrebiteľa. Dňa 19.09.2016 si spotrebiteľ uplatnil na nedostatky a vady diela písomnú reklamáciu, ktorá bola zaevidovaná, vid' priložená písomná dokumentácia 19.09.2016. Dňa 28.09.2016 sa klientovi vyjadrili k jednotlivým bodom reklamácie, vid' priložená písomná dokumentácia. Dňa 06.10.2016 klienta informovali, že sa jedná o väčšiu reklamáciu a požiadali pána H., aby sa osobne zastavil a prešli si všetky výrobky v reklamacii. Dňa 19.10.2016 klienta informovali, že je všetko objednané. Následne prebiehala už len telefonická komunikácia, kde klienta informovali o termíne vybavenia reklamácie. Dňa 15.12.2016 bola reklamácia vyriešená.

Orgánu dozoru boli zároveň zo strany právneho predchodcu účastníka konania predložené nasledovné doklady: Záručné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti DD TRADE s.r.o. pre plastové otvorové výplne a ich príslušenstvo; Zmluva o dielo č. GJ24424; Cenová ponuka č. GJ24424B; Cenová ponuka č. GJ24424; Cenová ponuka č. GJ24424-ALD; Dodací list k faktúre č. 16304; Reklamácia (číslo zákazky: GJ24424D) zo dňa 19.09.2016; Reklamácia (číslo zákazky: GJ24424ALD) zo dňa 19.09.2016; Reklamácia (číslo zákazky: GJ24424) zo dňa 19.09.2016; Reklamácia (číslo zákazky: GJ24424B) zo dňa 19.09.2016; Reklamácia – opakovaná (číslo zákazky: GJ24424) zo dňa 29.09.2016; Zmluva o dielo č. GJ24424A; Cenová ponuka č. GJ24424D; e-mailová komunikácia so spotrebiteľom.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 07.03.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. Ing. M. uviedol len, 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.

K vyššie uvedenému vyjadreniu právneho predchodcu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že tento svojím vyjadrením zistené protiprávne konanie žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil. Právny predchodca účastníka konania vo svojom vyjadrení zo dňa 24.03.2017 síce poukazuje na písomnú komunikáciu s odôvodnením, že dňa 28.09.2016 sa klientovi vyjadrili k jednotlivým bodom reklamácie, orgán dozoru však v tejto súvislosti uvádza, že právny

predchodca účastníka konania síce v e-maile zo dňa 28.09.2016, odoslanom z e-mailovej adresy n.sk na e-mailovú adresu t.com reklamáciu spotrebiteľa v časti vybavil v zákonom stanovenej lehote, keď reklamáciu v rozsahu týkajúcom sa nedostatkov ako *dodanie zlých okien (namiesto okien s obľým profilom boli dodané hranaté)* a *nedostatkov týkajúcich sa HS portálu* zamietol, avšak k ostatným namietaným nedostatkom (viď nižšie) uviedol iba:

- k bodu 1.2. (*zlé zatváranie niektorých okien, jedno okno nie je možné úplne zatvoriť*) – „Závady budú odstránené v zmysle reklamačného poriadku“;
- k bodu 3.1. (*vchodové AL dvere boli dodané s opačným otváraním*) – „Nová objednávka podľa ZP, ZoD“;
- k bodu 4.1. (*vonkajší štít kovania na plastových dverách je na vrchnej strane deformovaný*) – „Nová objednávka“.

Orgán dozoru zdôrazňuje, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Predávajúci teda žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa p. Ing. H. v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to v časti týkajúcej sa nedostatkov ako *zlé zatváranie niektorých okien, jedno okno nie je možné úplne zatvoriť; vchodové AL dvere boli dodané s opačným otváraním; vonkajší štít kovania na plastových dverách je na vrchnej strane deformovaný* (uvedených v e-maile zo dňa 19.09.2016), resp. špecifikovaných aj ako „*AL dvere – opačné otváranie; plastové dvere – poškodený štít kovania*“ (uvedené nedostatky spísané na špeciálnych tlačivách – reklamačných protokoloch). Orgán dozoru vzhľadom na znenie ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa zdôrazňuje, že pre splnenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia nepostačuje prisľúbenie odstránenia nedostatkov, pokiaľ k ich odstráneniu reálne nedôjde v zákonnej lehote (napr. výmenou výrobku, opravou výrobku a pod.), resp. pokiaľ nie je reklamácia vybavená niektorým z ďalších spôsobov taxatívne vymedzených vo vyššie uvádzanom zákonom ustanovení. Skutočnosť, že v danom prípade sa jednalo o väčšiu reklamáciu, ako poukázal právny predchodca účastníka konania vo svojom vyjadrení, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za porušenie zákona.

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.

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 právneho predchodcu účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.03.2017 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia právneho predchodcu účastníka konania.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa (v danom prípade v rozsahu nedostatkov uvádzaných vo výroku tohto rozhodnutia) v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. poskytnutej služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov, ako aj uplatnenie 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 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/0295/01/2018

dátum: 27.09.2018

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: **Mária Morávková**, Tylova 17, 831 01 Bratislava - Nové Mesto,
IČO: 36 917 974,

kontrola vykonaná dňa 17.08.2018 v prevádzkarni Bufet – občerstvenie, Kopčianska 1, 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 značky TIGER, výrobné číslo SN 71022421 s neplatným úradným overením z roku 2008, 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,
-

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**
(slovom: jednostopäťdesiat 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-02950118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.08.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Bufet – občerstvenie, Kopčianska 1, 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.08.2018.

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 značky TIGER, výrobné číslo SN 71022421 s neplatným úradným overením z roku 2008.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) 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 07.09.2018 na adresu miesta podnikania účastníka konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 14.09.2018.

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 vyjadril listom „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania č.k. O/0295/01/2018 a žiadosť o jeho ukončenie“ zo dňa 18.09.2018, doručeným orgánu dozoru dňa 20.09.2018, v ktorom účastník konania po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že ihneď po kontrole došlo k náprave uvedeného stavu a na prevádzku BUFET-Občerstvenie sa už nachádza hmotnostné meradlo s platným overením. K uvedenému účastník konania ešte dodáva, že platné hmotnostné meradlo bolo aj v čase kontroly na uvedenej adrese vo vedľajšej prevádzkarni, kde by spotrebiteľ dostal v prípade jeho požiadavky možnosť si prekontrolovať dodržanie deklarovanej hmotnosti. Na základe uvedeného žiada účastník konania o zastavenie uvedeného správneho konania.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.08.2018 účastník konania uviedol, že záznam berie na vedomie, závalu odstráni.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že svojím vyjadrením nespochybnil zistené protiprávne konanie. Ku skutočnosti, že následne po vykonanej kontrole došlo k odstráneniu zisteného nedostatku, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 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 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 inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Len pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania a tým naplnil skutkové podstaty správnych

deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť.

Vyjadrenie účastníka konania, a síce, že platné hmotnostné meradlo bolo v čase kontroly vo vedľajšej prevádzkarni, kde by spotrebiteľ mal možnosť v prípade jeho požiadavky prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti, orgán dozoru uvádza, že uvedené vyjadrenie je právne irelevantné, nakoľko kontrola bola vykonaná v prevádzkarni Bufet – občerstvenie, Kopčianska 1, Bratislava, pričom v čase výkonu kontroly sa v predmetnej prevádzkarni nenachádzalo hmotnostné meradlo s platným overením orgánu metrológie, v dôsledku čoho nebolo spotrebiteľom umožnené v kontrolovanej prevádzkarni prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, a teda preukázateľne došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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.

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 17.08.2018.

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 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 s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. 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, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0152/01/2018**

dátum: **25.09.2018**

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

kontrola vykonaná dňa 21.03.2018 v prevádzkarni závodná jedáleň Sociálnej poisťovne, ústredie, 29. augusta č. 10, 813 63 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť** - pri výkone kontroly bolo zistené, že pri jednom druhu výrobku v priamej ponuke pre spotrebiteľa (1 ks obal na jedlo á 0,25 €/ks) nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku - uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená, čím došlo k porušeniu § 14 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: jednostopäťdesiat 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-01520118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke závodná jedáleň Sociálnej poisťovne, ústredie, 29. augusta č. 10, 813 63 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 348/2018 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 21.03.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že pri jednom druhu výrobku v priamej ponuke pre spotrebiteľa (1 ks obal na jedlo á 0,25 €/ks) nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku -

uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne prístupná.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 14 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 09.08.2018 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 26.08.2018.

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 nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 21.03.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. A. uviedla, že zistený nedostatok išla odstrániť počas kontroly, cenová informácia o poskytovanom obale je na viditeľnom mieste. Iné nemá čo dodať.

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 vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 21.03.2018 osobou prítomnou pri výkone kontroly p. A., že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon 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 § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytnutú službu.

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 21.03.2018.

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. Bez zabezpečenia cenovej informácie predávaného výrobku v čase jeho predaja nemá spotrebiteľ k dispozícii základnú informáciu, ktoré potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na skutočnosť, že nebola zabezpečená cenová informácia len u jedného druhu výrobku (1 ks obal na jedlo á 0,25 €/ks). 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, 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.