

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/0300/01/2018**

dátum: **26.10.2018**

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: **BM Bros s. r. o.**, Očovská 4, 851 02 Bratislava,
IČO: 45 865 094,

kontrola vykonaná dňa 17.08.2018 v prevádzkarni jedáleň Lokálka, Kopčianska 1, Bratislava

pre porušenie povinností predávajúcim

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

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03000118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.08.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni jedáleň Lokálka, Kopčianska 1, Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 17.08.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že prevádzkareň jedáleň Lokálka, Kopčianska 1, Bratislava nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.09.2018 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 11.09.2018.

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.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 17.08.2018 pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 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,

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 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 poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť označiť prevádzkareň zákonom o ochrane spotrebiteľa predpísanými náležitosťami. V prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie vzťahujúce sa k predávajúcemu, resp. k osobe ktorá zodpovedá za činnosť predmetnej prevádzkarne a ktorá slúži na riadnu identifikáciu tejto osoby, vrátane podstatnej informácie o prevádzkovej dobe, ktorá je pre spotrebiteľa, ktorý sa do prevádzky predávajúceho dostaví, dôležitá.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že neoznačenie prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi t.j. obchodným menom a sídlom predávajúceho, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa, nie je spotrebiteľ v súlade s požiadavkami kladenými zákonom o ochrane spotrebiteľa informovaný o dôležitých skutočnostiach. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchej identifikácie predávajúceho a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov 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. 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/0327/01/2017**

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: **Piano Software, s. r. o.**, Štefánikova 14, 811 05 Bratislava,
IČO: 46 103 406,

kontrola vykoná dňa 17.08.2017, 07.11.2017 a 30.11.2017 v sídle účastníka konania **Piano Software, s. r. o.** (do 03.05.2018 obchodné meno Piano Media, s.r.o.), Štefánikova 14, 811 05 Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúceho

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – vykonanými kontrolami a na základe predložených podkladov bolo zistené, že spotrebiteľka J. si objednala u účastníka konania predplatné k sieti prémiových webov Piano Media, na základe čoho bolo vystavená faktúra č. 1609007467 zo dňa 08.09.2016. Dňa 09.12.2016 bol spotrebiteľke z adresy h.io na adresu j.@gmail.com zaslaný e-mail, v rámci ktorého predávajúci spotrebiteľku informoval, že končí s poskytovaním spoločného prístupu k platenému obsahu slovenských médií od 01.01.2017, pričom v prípade ak majú pôvodné prístupy platiť aj po 31.12.2016, celková zostávajúca čiastka z nevyužitého predplatného Piano po 31. decembri 2016, bude spotrebiteľovi vrátená na konci januára 2017. V zmysle predložených dokladov bola spotrebiteľke p. K. vrátená pomerná časť nespotrebovaného predplatného až dňa 17.08.2017, kedy bol zadaný príkaz na úhradu 24,07 €. V súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov bolo súčasne zistené, že spotrebiteľke L., Bratislava bola zo strany účastníka konania zaslaná e-mailová správa, v zmysle ktorej spoločnosť Piano Media k 31.12.2016 ukončuje národný model predplatného umožňujúceho prístup k webom viacerých vydavateľstiev. Denník SME, ktorý bol zapojený v národnom systéme Piano, však bude naďalej pokračovať v spoplatňovaní svojho obsahu na webe, ale už v rámci vlastného predplatného SME. Spotrebiteľka bola informovaná, že keďže jej predplatné Piano, ktoré si zakúpila na Sme.sk, končí až v novom roku, zostávajúce obdobie predplatného po 31.12.2016 jej bude automaticky premenené na predplatné SME, vďaka čomu môže pokračovať v čítaní prémiového obsahu na Sme.sk. Súčasne bola spotrebiteľka informovaná o tom, že ak si nepraje, aby bolo predplatné Piano po 31.12.2016 premenené na predplatné SME, má spotrebiteľka účastníka konania čo najskôr kontaktovať za účelom vrátenia peňazí

nevyužitého predplatného Piano. Spotrebiteľka e-mailovou správou zo dňa 02.12.2016 zaslanou na adresu h.io z adresy l@gmail.com požiadala o ukončenie predplatného Piano k 31.12.2016. Z doložených dokladov vyplýva, že nespotrebovaná časť predplatného 11,12 € bola spotrebiteľke zaslaná na účet až dňa 13.11.2017. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci ku dňu 31.12.2016 ukončil poskytovanie prístupu v rámci systému Piano, pričom spotrebiteľkám boli v rámci prešetrovaných podaní vrátené finančné prostriedky predstavujúce nespotrebovanú časť predplatného až s odstupom niekoľkých mesiacov po ukončení poskytovania predplatného (17.08.2017 a 13.11.2017), t.j. napriek tomu, že už neposkytoval objednané služby, v prešetrovaných podaniach spotrebiteľkám po neprimerane dlhú dobu zadržoval ich finančné prostriedky, pričom tieto boli vyplatené až v deň kontroly, resp. po vykonaní kontroly zo strany inšpektorov SOI, čím došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, t.j. 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 **4 000,- €**,
(slovom: štyritisíc 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-03270117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.08.2017 bola v sídle účastníka konania Piano Software, s.r.o. (do 03.05.2018 obchodné meno Piano Media, s.r.o.) Štefánikova 14, Bratislava vykonaná kontrola za účelom prešetrovania podania spotrebiteľky Mgr. J., evidovaného pod č. 554/2017 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“). Nakoľko pri kontrole neboli predložené relevantné doklady k danému podaniu, tieto boli zo strany kontrolovanej osoby z e-mailu m.io zaslané dňa 25.08.2017. Dňa 07.11.2017 bol v sídle účastníka konania spísaný inšpekčný záznam, ktorým bolo uzavreté šetrenie podania č. 554/2017 a zároveň bolo zahájené šetrenie vo veci podania spotrebiteľky L., Bratislava evidovaného pod č. 749/2017, ktorého došetrenie bolo na základe dokladov zaslaných dňa 16.11.2017 z adresy m.io dokončené dňa 30.11.2017 v sídle účastníka konania.

V súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených podkladov bolo zistené, že spotrebiteľka J. si objednala u účastníka konania predplatné k sieti prémiových webov Piano Media, na základe čoho bolo vystavená faktúra č. 1609007467 zo dňa 08.09.2016. Dňa 09.12.2016 bol spotrebiteľke z adresy h.io na adresu j@gmail.com zaslaný e-mail, v rámci ktorého predávajúci spotrebiteľku informoval, že končí s poskytovaním spoločného prístupu

k platenému obsahu slovenských médií od 01.01.2017, pričom v prípade ak mali pôvodné prístupy platiť aj po 31.12.2016, celková zostávajúca čiastka z nevyužitého predplatného Piano po 31. decembri 2016, bude spotrebiteľovi vrátená na konci januára 2017. V zmysle predložených dokladov bola spotrebiteľke p. K. vrátená pomerná časť nespotrebovaného predplatného až dňa 17.08.2017, kedy bol zadaný príkaz na úhradu 24,07 €.

V súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov bolo súčasne zistené, že spotrebiteľke L. bola zo strany účastníka konania zaslaná e-mailová správa, v zmysle ktorej spoločnosť Piano Media k 31.12.2016 ukončuje národný model predplatného umožňujúceho prístup k webom viacerých vydavateľstiev. Denník SME, ktorý bol zapojený v národnom systéme Piano, však bude naďalej pokračovať v spoplatňovaní svojho obsahu na webe, ale už v rámci vlastného predplatného SME. Spotrebiteľka bola informovaná, že keďže jej predplatné Piano, ktoré si zakúpila na Sme.sk, končí až v novom roku, zostávajúce obdobie predplatného po 31.12.2016 jej bude automaticky premenené na predplatné SME, vďaka čomu môže pokračovať v čítaní prémiového obsahu na Sme.sk. Súčasne bola spotrebiteľka informovaná o tom, že ak si nepraje, aby bolo predplatné Piano po 31.12.2016 premenené na predplatné SME, má spotrebiteľka účastníka konania čo najskôr kontaktovať za účelom vrátenia peňazí nevyužitého predplatného Piano. Spotrebiteľka e-mailovou správou zo dňa 02.12.2016 zaslanou na adresu h.io z adresy l.@gmail.com požiadala o ukončenie predplatného Piano k 31.12.2016. Z doložených dokladov vyplýva, že nespotrebovaná časť predplatného 11,12 € bola spotrebiteľke zaslaná na účet až dňa 13.11.2017.

Na základe vykonaného šetrenia tak bolo zistené, že kontrolovaná osoba ako predávajúci ku dňu 31.12.2016 ukončil poskytovanie prístupu v rámci systému Piano, pričom spotrebiteľkám boli v rámci prešetrovaných podaní vrátené finančné prostriedky predstavujúce nespotrebovanú časť predplatného až s odstupom niekoľkých mesiacov po ukončení poskytovania predplatného (17.08.2017 a 13.11.2017). Účastník konania ako predávajúci napriek tomu, že už neposkytoval objednané služby, v prešetrovaných podaniach spotrebiteľkám po neprimerane dlhú dobu zadržoval ich finančné prostriedky, pričom tieto boli vyplatené až v deň kontroly, resp. po vykonaní kontroly zo strany inšpektorov SOI. Uvedeným konaním tak 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 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe uvedeného bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.07.2018 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 15.08.2018.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.08.2017 pri výkone kontroly prítomný konateľ účastníka konania Stuart Ashford uviedol, že vyjadrenie a požadované dokumenty zašleme v stanovenom termíne.

Dňa 25.08.2017 bol z e-mailovej adresy m.io zaslaný orgánu dozoru e-mail, v ktorom p. M. vo vzťahu k podaniu č. 554/2017 uviedla, že spotrebiteľka Mgr. J. zakúpila dňa 08.09.2016 predplatné – balíček Piano.sk V ten istý deň na dohodnutý e-mail a.@gmail.com zaslal darčekový kupón obsahujúci informácie ako aktivovať darovaný prístup k platenému obsahu. Dňa 31.12.2016 spotrebiteľku e-mailom informoval o tom, že Piano Media s.r.o. končí s poskytovaním prístupu k platenému online obsahu, avšak nedopatrením došlo k tomu, že kupujúcej bola dlžná suma (pomerná časť nespotrebovaného predplatného k 1.1.2017) predplatného vo výške 24,07 Eur vrátená 17.08.2017. V prílohe súčasne zaslal účastník konania zálohovú faktúru a faktúru za predplatné Piano, informácie o tom, čo všetko bolo súčasťou balíčka Piano.sk, email z 09.12.2016 oznamujúci ukončenie poskytovania služby Piano.sk, informácie o ukončení poskytovania služby „Systém Piano na Slovensku splnil svoju misiu“, e-mailová komunikácia z 12.12.2016 – 05.04.2017, Všeobecné obchodné podmienky Piano Media s.r.o., potvrdenie z internetbankingu o vrátení dlžnej sumy zákazníkovi, darčekový mail, darčeková poukážka.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 07.11.2017 pri výkone kontroly prítomná p. J. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 16.11.2017 bol z e-mailovej adresy m.io zaslaný orgánu dozoru e-mail, v ktorom p. M. vo vzťahu k podaniu č. 749/2017 uviedla, že spotrebiteľke L. sa ospravedľujú za vzniknuté nepríjemnosti, pričom v prílohe zasielajú potvrdenie o uhradení nespotrebovaného predplatného v hodnote 11,12 €.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 30.11.2017 pri výkone kontroly prítomná p. J. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, záznam odovzdá vedeniu 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 jednotlivým vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Orgán dozoru zdôrazňuje, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Ku skutočnosti, že účastník konania predmetné finančné prostriedky vrátil, orgán dozoru uvádza, 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 § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru ako príslušný správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.08.2017, 07.11.2017 a 30.11.2017 ako i z predložených dokladov a vyjadrení účastníka konania.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 cit. zákona, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. V predmetnom prípade napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu ďalšieho poskytovania služby v dohodnutom rozsahu, spotrebiteľom nebola vrátená pomerná časť uhradených prostriedkov zodpovedajúca nevyužitej službe, pričom táto bola vrátená až v nadväznosti na vykonané kontroly so značným časovým odstupom. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že postupom účastníka konania došlo k priamemu poškodeniu práv spotrebiteľov, nakoľko spotrebiteľia po zrušení služby túto nemohli využívať, pričom ani nedisponovali uhradenou časťou ceny zodpovedajúcej nespotrebovanej službe. 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 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 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.