

**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/0012/01/2018**

dátum: **31.12.2018**

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: **SENECA TOURS, spol. s r.o.**, Lichnerova 40, 903 01 Senec,  
IČO: 17 640 270,

kontrola vykonaná dňa 14.12.2017 a 06.02.2018 v prevádzke Cestovná kancelária SENECA TOURS, Blumentálska 11, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľov v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – vykonanou kontrolou bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu p. R. uplatnenú listom zo dňa 17.07.2017 vo veci "Reklamácia ubytovania poskytnutého na základe zmluvy o obstaraní zájazdu" týkajúca sa kvality služieb poskytnutých na základe zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 27.06.2017 v destinácii Čierna hora Sutomore, hotel Korali 3\* v termíne 03.07.-10.07.2017, ktorá bola účastníkom konania prijatá dňa 20.07.2017, v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **600,- €**,  
(slovom: šesťsto 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-00120118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 14.12.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Cestovná kancelária SENECA TOURS, Blumentálska 11, Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa R., evidovaného pod č. 1140/2017, pričom v čase kontroly inšpektorom SOI neboli predložené podklady za účelom prešetrenia podania a kontrolovanej osobe bol uložený záväzný pokyn smerujúci k ich zaslaní. Podklady týkajúce sa podania boli orgánu dozoru doručené dňa

22.12.2017. V nadväznosti na uvedené bola dňa 06.02.2018 vykonaná kontrola v prevádzke Cestovná kancelária SENECA TOURS, Blumentálska 11, Bratislava, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 06.02.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu p. R. uplatnenú listom zo dňa 17.07.2017 vo veci "Reklamácia ubytovania poskytnutého na základe zmluvy o obstaraní zájazdu" týkajúca sa kvality služieb poskytnutých na základe zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 27.06.2017 v destinácii Čierna hora Sutomore, hotel Korali 3\* v termíne 03.07.-10.07.2017, ktorá bola kontrolovanou osobou prijatá dňa 20.07.2017, v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.11.2018 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 09.12.2018.

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

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

Pri kontrole dňa 14.12.2017 osoba prítomná pri kontrole p. Š. do vysvetlivky uviedol, že oboznámi vedenie spoločnosti o kontrole, požadované dokumenty zašlú v požadovanom termíne.

Pri kontrole dňa 06.02.2018 osoba prítomná pri kontrole p. Š. do vysvetlivky uviedol, že s výsledkom kontroly oboznámi vedenie spoločnosti.

Vo vyjadrení k podnetu spotrebiteľa zo dňa 22.12.2017 účastník konania uviedol, že obdržal štyri totožné reklamácie týkajúce sa pobytového zájazdu do Čiernej hory, pričom všetky tieto reklamácie boli od účastníkov uvedených v jednej zmluve o obstaraní zájazdu, ktorú v mene účastníkov uzatvárala p. H.. Išlo teda o jeden obchodný prípad, a preto aj reklamácie zaevidoval pod jedným číslom. Reklamácia bola z jeho strany vybavená dňa 24.07.2017, a to spôsobom, že bola zodpovedaná objednávateľovi. Vychádzal pritom zo zmluvných vzťahom uvedených v jeho katalógu, kde v bode I., ods. 1) a 2) je stanovené, že objednávateľ, ktorý uzatvoril s CK zmluvu o obstaraní zájazdu potvrdzuje, že je riadne splnomocnený uzavrieť zmluvu v mene a v prospech ďalších osôb, v prospech ktorých sa zmluva uzatvorila, ako i to, že za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich záväzkov. Poukazuje, že aj z reklamačného poriadku (zmluvné vzťahy, bod VIII.) vyplýva, že komunikuje s objednávateľom zájazdu, ktorý má aj právo na odstránenie chybné poskytnutej služby a na reklamáciu. Účastník konania tak má za to, že postupoval správne a neporušil predpisy týkajúce sa vybavovania reklamácií.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Vychádzajúc zo znenia zákona o ochrane spotrebiteľa (§ 18 ods. 2) môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo

poskytované služby, alebo u určenej osoby. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Vychádzajúc zo zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (§ 5) platného v čase uplatnenia reklamácie je objednávateľom osoba, ktorá uzatvorí s cestovnou kanceláriou zmluvu o zájazde; osoba, v ktorej prospech sa zmluva o zájazde uzatvorila; osoba, na ktorú sa zájazd previedol za podmienok podľa Občianskeho zákonníka. V zmysle § 741i ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka platného v čase uplatnenia reklamácie ak nesplní cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo z tohto zákona riadne a včas, musí objednávatel' uplatniť svoje právo písomne v cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Z uvedených ustanovení vyplýva, že spotrebiteľ p. B. vystupoval v pozícii spotrebiteľa ako aj v pozícii objednávateľa zájazdu a z uvedeného titulu bol oprávnený uplatniť zodpovednosť za vady nesprávne poskytnutej služby a tým pádom predmetnú reklamáciu bol predávajúci vo vzťahu k nemu povinný aj vybaviť v zákonnej lehote. Uvedenej povinnosti nezbavuje účastníka konania ani skutočnosť, že reklamácie s obdobným znením riešil aj vo vzťahu k iným obstarávateľom zájazdu, ktorí si svoj nárok uplatňovali samostatne. S prihliadnutím na uvedené nie je možné prihliadnuť na argumentáciu účastníka konania a táto ho nezbavuje zodpovednosti za nedodržanie zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie.

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400,00 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky, čím došlo k porušeniu ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa 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 inšpekčných záznamoch z kontroly a z doložených dokladov.

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, resp. poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa 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 relevantným spôsobom oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady poskytnutej služby – zájazdu. Uvedeným konaním je dotknutý aj právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky 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: **D/0310/01/2018**

dátum: **31.01.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný dozorný orgán v zmysle § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v nadväznosti na § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **MARKETING INVESTMENT GROUP SLOVAKIA s. r. o.**,  
Michalská 7, 811 01 Bratislava, IČO: 47 652 454,

kontrola vykonaná dňa 15.05.2018 a 17.07.2018 v prevádzkarni SIZEER, OC CENTRAL,  
Metodova 6, 821 08 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. S., ktorá odstúpila od zmluvy (FORMULÁR VRÁTENIA/VÝMENY TOVARU) v časti týkajúcej sa výrobku *ROXY VAK LIGHT AS A FEATHER*, kód tovaru *ERJBP03394BLA6* v hodnote 9,99 € v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia uvedeného tovaru *ROXY VAK LIGHT AS A FEATHER*, kód tovaru *ERJBP03394BLA6* v hodnote 9,99 € (faktúra SNL/FS/2018/03/02503 s dátumom vyhotovenia 25.03.2018) všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Predmetný výrobok bol spotrebiteľke doručený dňa 04.04.2018 (doklad – sledovanie zásielok - podacie číslo EB049359743SK), pričom odstúpenie od zmluvy (FORMULÁR VRÁTENIA/VÝMENY TOVARU) bolo predávajúcemu doručené spolu so zakúpeným výrobkom dňa 11.04.2018 (podacie číslo RE587927752SK), pričom predávajúci vrátil spotrebiteľke finančné prostriedky vo výške 9,99 € až dňa 15.05.2018 (potvrdenie uskutočnenia prevodu od BANK na bankový účet uvedený spotrebiteľkou – booking date a value date 15.05.2018). Uvedeným konaním došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

## u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **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-03100118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.05.2018 a 17.07.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni SIZEER, OC CENTRAL, Metodova 6, 821 08 Bratislava, zameranú na dodržiavanie 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 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. S., evidovaného pod č. 580/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.05.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 17.07.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. S., ktorá odstúpila od zmluvy (FORMULÁR VRÁTENIA/VÝMENY TOVARU) v časti týkajúcej sa výrobku *ROXY VAK LIGHT AS A FEATHER*, kód tovaru *ERJBP03394BLA6* v hodnote 9,99 € v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia uvedeného tovaru *ROXY VAK LIGHT AS A FEATHER*, kód tovaru *ERJBP03394BLA6* v hodnote 9,99 € (faktúra SNL/FS/2018/03/02503 s dátumom vyhotovenia 25.03.2018) všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Predmetný výrobok bol spotrebiteľke doručený dňa 04.04.2018 (doklad – sledovanie zásielok - podacie číslo EB049359743SK), pričom odstúpenie od zmluvy (FORMULÁR VRÁTENIA/VÝMENY TOVARU) bolo predávajúcemu doručené spolu so zakúpeným výrobkom dňa 11.04.2018 (podacie číslo RE587927752SK), pričom predávajúci vrátil spotrebiteľke finančné prostriedky vo výške 9,99 € až dňa 15.05.2018 (potvrdenie uskutočnenia prevodu od BANK na bankový účet uvedený spotrebiteľkou – booking date a value date 15.05.2018).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku bolo účastníkovi konania listom zo dňa 23.11.2018 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 26.11.2018.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 15.05.2018 pri kontrole prítomný p. R. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.07.2018 pri kontrole prítomná p. S zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že o výsledky kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 25.05.2018, odoslaného z e-mailovej adresy J@.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 29.05.2018), boli orgán dozoru zaslané doklady k podnetu spotrebiteľky, a to potvrdenie uskutočnenia prevodu od BANK na bankový účet uvedený spotrebiteľkou – booking date a value date 15.05.2018; FORMULÁR VRÁTENIA/VÝMENY TOVARU; všeobecné obchodné podmienky spoločnosti; Faktúra č. SNL/FS/2018/03/02503; e-mailová komunikácia so spotrebiteľkou a vyjadrenie spoločnosti k podnetu spotrebiteľky.

V predmetnom vyjadrení p. J. uviedol, že po tom, ako zákazníčka zaslala tovar na vrátenie, zaznamenali žiaľ logistické problémy. Zásielka zákazníčky bola zaslaná na iný sklad, čo oneskorilo prijatie tovaru a tým aj spracovanie jeho vrátenia. Po zistení chyby sa s postihnutou zákazníčkou snažili skontaktovať s cieľom vysvetliť vzniknutú situáciu a zároveň ju informovať, že čas realizácie vrátenia sa môže v porovnaní s poskytnutými informáciami predĺžiť. Po tom, ako vrátený tovar dostali na sklad, ktorý sa zaoberá spracúvaním tovaru na výmenu a vrátenie, všetky náklady za odoslanie tovaru zákazníčke bezodkladne zaslali na číslo bankového účtu uvedené zákazníčkou. Keďže pre účastníka konania je problematika ochrany práv zákazníkov veľmi dôležitá, vynakladajú maximálne úsilie na to, aby boli všetky ich postupy v súlade so zákonom. Firma sa zároveň snaží o to, aby systém nakupovania fungoval bez problémov a umožňoval pohodlný spôsob objednávaní na tej najvyššej úrovni, kde zákazníci budú spokojní s časom realizácie objednávky, ako aj s úrovňou obsluhy pred a po nákupe. Aby sa v budúcnosti vyhli podobným situáciám, zamestnanci spoločnosti absolvovali potrebné školenia a boli oboznámení so správnym postupom pri nákupe, ako aj pri spracovaní vrátenia produktov zakúpených prostredníctvom internetovej stránky ich obchodu.

Vyššie uvedené doklady spolu s predmetným vyjadrením bolo orgánu dozoru zároveň doručené aj dňa 30.05.2018.

K uvedenému vyjadreniu p. J. orgán dozoru uvádza, že p. J. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Z dokladov predložených orgánu dozoru preukázateľne vyplynulo, že spotrebiteľka odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobku *ROXY VAK LIGHT AS A FEATHER*, kód tovaru *ERJBP03394BLA6* v hodnote 9,99 € v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa jeho prevzatia (výrobok bol spotrebiteľke doručený dňa 04.04.2018 (doklad – sledovanie zásielok - podacie číslo EB049359743SK)), pričom odstúpenie od zmluvy (FORMULÁR VRÁTENIA/VÝMENY TOVARU) bolo predávajúcemu doručené spolu so zakúpeným výrobkom dňa 11.04.2018 (podacie číslo RE587927752SK). V súlade s ustanovením § 9 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku bol účastník konania povinný vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy 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. Z dokladu predloženého orgánu dozoru - potvrdenie uskutočnenia prevodu od COMMERZBANK na bankový účet uvedený spotrebiteľkou – booking date a value date 15.05.2018 však vyplynulo, že predávajúci vrátil spotrebiteľke finančné prostriedky vo výške 9,99 € až dňa 15.05.2018, tzn. je zrejmé, že zo strany účastníka konania

došlo k porušeniu povinnosti vrátiť spotrebiteľovi predmetné platby v maximálnej zákonom stanovenej štrnásť dňovej lehote odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Pokiaľ ide o vyjadrenie p. J. ohľadom logistických problémov, ktoré mali za následok oneskorené vrátenie platby spotrebiteľke, orgán dozoru uvádza, že účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu. Skutočnosť, na ktorú poukázal p. J. tak nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie ustanovenia § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, ku ktorému došlo konaním podrobne špecifikovaným vo výroku tohto rozhodnutia. Zároveň v súvislosti s vyjadrením p. J, a síce, že zamestnanci spoločnosti absolvovali potrebné školenia a boli oboznámení so správnym postupom pri nákupe, ako aj pri spracovaní vrátenia produktov zakúpených prostredníctvom internetovej stránky ich obchodu, orgán dozoru poukazuje na znenie ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.05.2018, v inšpekčnom zázname zo dňa 17.07.2018 a z predložených dokladov a vyjadrenia.

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



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

**Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/0101/01/2018

dátum: 31.01.2019

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: **Green Barbeque, s. r. o.**, Martinčekova 782/15, Bratislava 821 01, IČO: 46 890 815,

kontrola vykonaná dňa 27.05.2018 v prevádzke Rýchle občerstvenie BBQ, OC Centrál, Metodova 6, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje množstvo výrobku** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*1 porcia kuracie mäso so zeleninou, á 5,50 €/1 porcia a 1 porcia extra polporcia kuracie mäso, á 1,50 €/1 porcia*) vydal účastník konania ako predávajúci doklad o kúpe zo dňa 27.05.2018, doklad o kúpe č. u/Z: 00001/01367, DKP: 1002023643303002 (ďalej len „doklad o kúpe“), ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to množstvo zakúpeného výrobku - *1 porcia kuracie mäso so zeleninou, á 5,50 €/1 porcia a 1 porcia extra polporcia kuracie mäso, á 1,50 €/1 porcia* – na doklade o kúpe bolo uvedené len „1,000KS 02. kuracie maso so zeleninou“ a „1,000KS Extra polporcia kur. Alebo brav. maso“, 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;
- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o miere alebo množstve** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 29 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa uvedených na informačnej tabuli:
  1. *V kroku 2 pri výbere 9 druhov zeleniny (mrkva, hríby, cuketa, brokolica, paprika, cibuľa, kukurica, struky, jarná cibuľka),*
  2. *V kroku 3 pri výbere zo 7 druhov omáčok (cesnaková, sladkokyslá, bylinková, hot chilli, barbecue, teriyaki, mango),*
  3. *V kroku 4 pri výbere zo 4 druhov prílohy (ryža, zemiaky, rezance, ryžové rezance),*
  4. *Pri výbere z 9 druhov extra príloh (ryža so zeleninou, rezance so zeleninou, pražené ryžové rezance so zeleninou, ryža s kuracím mäsom, rezance s kuracím mäsom, pražené ryžové rezance s kuracím mäsom, ryža s darmi mora, rezance s darmi mora, pražené ryžové rezance s darmi mora),*nebolo označených údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti), čím došlo k porušeniu **§ 12 ods. 2** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;

## u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **250,- €**  
(slovom: dvestopäťdesiat eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01010118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Rýchle občerstvenie BBQ, OC Centráľ, Metodova 6, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 611/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.05.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*1 porcia kuracie mäso so zeleninou, á 5,50 €/1 porcia a 1 porcia extra polporcia kuracie mäso, á 1,50 €/1 porcia*) vydal účastník konania ako predávajúci doklad o kúpe zo dňa 27.05.2018, doklad o kúpe č. u/Z: 00001/01367, DKP: 1002023643303002 (ďalej len „doklad o kúpe“), ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to množstvo zakúpeného výrobku - *1 porcia kuracie mäso so zeleninou, á 5,50 €/1 porcia a 1 porcia extra polporcia kuracie mäso, á 1,50 €/1 porcia* – na doklade o kúpe bolo uvedené len „1,000KS 02. kuracie maso so zeleninou“ a „1,000KS Extra polporcia kur. Alebo brav. maso“.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že 29 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa uvedených na informačnej tabuli:

1. *V kroku 2 pri výbere 9 druhov zeleniny (mrkva, hríby, cuketa, brokolica, paprika, cibuľa, kukurica, struky, jarná cibuľka),*
2. *V kroku 3 pri výbere zo 7 druhov omáčok ( cesnaková, sladkokyslá, bylinková, hot chilli, barbecue, teriyaki, mango),*
3. *V kroku 4 pri výbere zo 4 druhov prílohy (ryža, zemiaky, rezance, ryžové rezance),*
4. *Pri výbere z 9 druhov extra príloh (ryža so zeleninou, rezance so zeleninou, pražené ryžové rezance so zeleninou, ryža s kuracím mäsom, rezance s kuracím mäsom, pražené ryžové rezance s kuracím mäsom, ryža s darmi mora, rezance s darmi mora, pražené ryžové rezance s darmi mora),*

nebolo označených údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) a § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.11.2018 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 25.11.2018.

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.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 27.05.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. – konateľ účastníka konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila, uviedla len, že s obsahom inšpekčného záznamu súhlasí.

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 § 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,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.05.2018.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti,

spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Orgán dozoru vzal pri určovaní výšky pokuty v úvahu taktiež to, že doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je dôkazom, ktorý vypovedá o predávajúcom, mieste predaja, čase predaja a obsahu záväzkového vzťahu. Vydanie dokladu o kúpe výrobku bez uvedenia presného množstva výrobku, ktorý bol odpredaný, je schopné spotrebiteľovi sťažiť uplatnenie reklamácie na prípadné vady výrobku, resp. kontrolu správnosti jeho účtovania. Neuvedenie údajov, na akú mieru (objem), resp. množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena uvedená v jedálnom a nápojovom lístku vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie objemu a hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. Neoznačením predmetných výrobkov objemom, resp. hmotnosťou a neuvedením na doklade o kúpe presné množstvo výrobku, ktorý bol odpredaný je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je aj ochrana práva na informácie, pričom je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o miere, resp. množstve (konkrétne 29 druhov výrobkov). 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 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/0104/01/2018

dátum: 11.01.2019

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: **Pastelaria s. r. o.**, Kopčianska 3756/8, Bratislava 851 01, IČO: 50 974 467 (ďalej aj „účastník konania“),

kontrola vykonaná dňa 04.05.2018 v prevádzke Nata Lisboa, Michalská 11 (Baštová 1), Bratislava (ďalej len „prevádzka“),

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 54 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa uvedených v jedálnom a nápojovom lístku:
  5. 1 porcia *Pastel de Nata (košíček s vaječným krémom)* á 1,90 €/1 porcia
  6. 1 bal *Pasta de Nata, balenie 6ks (so sebou)* á 10,00 €/1 bal
  7. 1 porcia *Pastel de Nata + Espresso* á 3,60 €/1 porcia
  8. 1 porcia *Hrianka s maslom 2ks* á 2,00 €/1 porcia
  9. 1 porcia *Hrianka s džemom* á 2,60 €/1 porcia
  10. 1 porcia *Toast so syrom a šunkou (rustic chlieb)* á 3,50 €/1 porcia
  11. 1 porcia *Brioška/celozrnný croissant bez ničoho* á 1,65 €/1 porcia
  12. 1 porcia *Brioška/celozrnný croissant džem (rôzne príchute)* á 2,10 €/1 porcia
  13. 1 porcia *Brioška/celozrnný croissant Nutella* á 2,55 €/1 porcia
  14. 1 porcia *Brioška/celozrnný croissant Syr alebo šunka* á 2,50 €/1 porcia
  15. 1 porcia *Brioška/celozrnný croissant Syr a šunka* á 3,00 €/1 porcia
  16. 1 porcia *Scone (čajový koláčik)* á 1,60 €/1 porcia
  17. 1 porcia *Scone (čajový koláčik) s maslom a džemom* á 2,20 €/1 porcia
  18. 1 porcia *Tradičné Koláče (recepty z celého sveta) - rez* á 3,40 €/1 porcia
  19. 1 porcia *Rôzne zákusky* á od 2,10 €/1 porcia
  20. 1 porcia *Slané plnené koláčiky* á 2,50 €/1 porcia
  21. 1 porcia *Quiche (francúzsky slaný koláč)* á 3,60 €/1 porcia
  22. 1 porcia *Slané vyprážené koláčiky* á 1,80 €/1 porcia
  23. 1 porcia *Príloha: šalát podľa dennej ponuky* á 1,50 €/1 porcia
  24. 1 porcia *Tradičné krémy – Juliana (zeleninová) – Mrkva a zelene fazule – „Caldo Verde“* á 3,20 €/1 porcia
  25. 1 porcia *Polievka z darov mora – Kamená polievka* á 3,80 €/1 porcia
  26. 1 porcia *Sendvič LISBOA* á 4,50 €/1 porcia
  27. 1 porcia *Misa LISBOA* á 12,00 €/1 porcia
  28. 1 porcia *Treska (bacalau)* á 6,50 €/1 porcia
  29. 1 porcia *Pyreneská misa malá* á 9,50 €/1 porcia
  30. 1 porcia *Pyreneská misa veľká* á 17,00 €/1 porcia

31. 1 porcia Šaláty NATA LISBOA zo strukovín á 7,50 €/1 porcia
32. 1 porcia Ovocné nektar - Capri á 2,00 €/1 porcia
33. 1 porcia Biele portské víno s tonikom á 4,50 €/1 porcia
34. 1 porcia Espumante (šumivé víno) á 21,00 €/1 porcia
35. 1 porcia Kokteily á od 4,00 €/1 porcia
36. 1 porcia Sangria – Červené víno - džbán á 19,00 €/1 porcia
37. 1 porcia Sangria – Šumivé víno s lesným ovocím - džbán á 21,00 €/1 porcia
38. 1 porcia Sangria – Ružové víno - džbán á 18,00 €/1 porcia
39. 1 porcia Bica (espresso) á 1,80 €/1 porcia
40. 1 porcia Bica dupla (dvojité espresso) á 3,20 €/1 porcia
41. 1 porcia Káva bez kofeínu á 1,90 €/1 porcia
42. 1 porcia Abatando (čierna káva) á 2,00 €/1 porcia
43. 1 porcia Meia de Leite (káva s mliekom) á 2,20 €/1 porcia
44. 1 porcia Galão (latte) á 2,60 €/1 porcia
45. 1 porcia Pohár mlieka á 1,30 €/1 porcia
46. 1 porcia Capuccino á 2,50 €/1 porcia
47. 1 porcia Pohár horúcej čokolády á 3,80 €/1 porcia
48. 1 porcia Horúca čokoláda s lesným ovocím á 4,50 €/1 porcia
49. 1 porcia Med á 0,40 €/1 porcia
50. 1 porcia Raňajková misa (pre 2 osoby) á 12,00 €/1 porcia
51. 1 porcia Raňajky NATA Lisboa á 4,90 €/1 porcia
52. 1 porcia Menu s Croissantom á 3,90 €/1 porcia
53. 1 porcia Vitamínov menu á 4,90 €/1 porcia
54. 1 porcia Alfacinha menu á 8,50 €/1 porcia
55. 1 porcia Šalátové menu á 12,00 €/1 porcia
56. 1 porcia Snack menu á 9,50 €/1 porcia
57. 1 porcia Quishe menu á 7,50 €/1 porcia
58. 1 porcia Menu so slanými plnenými koláčikmi (savory pies menu) á 9,50 €/1 porcia,

nebolo označených údajmi o miere (objeme) alebo o množstve (hmotnosti). Účastník konania v jedálnom a nápojovom lístku pri uvedených výrobkoch uvádzal predajnú cenu, avšak bez uvedenia hmotnosti (množstva), resp. miery (objemu) uvedených výrobkov, čím došlo k porušeniu § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;

#### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-01040118.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 04.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzke Nata Lisboa, Michalská 11 (Baštová 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 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 496/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.05.2018.

Pri výkone kontroly dňa 04.05.2018 bolo zistené, že 54 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa uvedených v jedálnom a nápojovom lístku:

1. 1 porcia Pastel de Nata (košíček s vaječným krémom) á 1,90 €/1 porcia
2. 1 bal Pasta de Nata, balenie 6ks (so sebou) á 10,00 €/1 bal
3. 1 porcia Pastel de Nata + Espresso á 3,60 €/1 porcia
4. 1 porcia Hrianka s maslom 2ks á 2,00 €/1 porcia
5. 1 porcia Hrianka s džemom á 2,60 €/1 porcia
6. 1 porcia Toast so syrom a šunkou (rustic chlieb) á 3,50 €/1 porcia
7. 1 porcia Brioška/celozrnný croissant bez ničoho á 1,65 €/1 porcia
8. 1 porcia Brioška/celozrnný croissant džem (rôzne príchute) á 2,10 €/1 porcia
9. 1 porcia Brioška/celozrnný croissant Nutella á 2,55 €/1 porcia
10. 1 porcia Brioška/celozrnný croissant Syr alebo šunka á 2,50 €/1 porcia
11. 1 porcia Brioška/celozrnný croissant Syr a šunka á 3,00 €/1 porcia
12. 1 porcia Scone (čajový koláčik) á 1,60 €/1 porcia
13. 1 porcia Scone (čajový koláčik) s maslom a džemom á 2,20 €/1 porcia
14. 1 porcia Tradičné Koláče (recepty z celého sveta) - rez á 3,40 €/1 porcia
15. 1 porcia Rôzne zákusky á od 2,10 €/1 porcia
16. 1 porcia Slané plnené koláčiky á 2,50 €/1 porcia
17. 1 porcia Quiche (francúzsky slaný koláč) á 3,60 €/1 porcia
18. 1 porcia Slané vyprážené koláčiky á 1,80 €/1 porcia
19. 1 porcia Príloha: šalát podľa dennej ponuky á 1,50 €/1 porcia
20. 1 porcia Tradičné krémy – Juliana (zeleninová) – Mrkva a zelene fazule – „Caldo Verde“ á 3,20 €/1 porcia
21. 1 porcia Polievka z darov mora – Kamená polievka á 3,80 €/1 porcia
22. 1 porcia Sendvič LISBOA á 4,50 €/1 porcia
23. 1 porcia Misa LISBOA á 12,00 €/1 porcia
24. 1 porcia Treska (bacalau) á 6,50 €/1 porcia
25. 1 porcia Pyreneská misa malá á 9,50 €/1 porcia
26. 1 porcia Pyreneská misa veľká á 17,00 €/1 porcia
27. 1 porcia Šaláty NATA LISBOA zo strukovín á 7,50 €/1 porcia
28. 1 porcia Ovocné nektar - Capri á 2,00 €/1 porcia
29. 1 porcia Biele portské víno s tonikom á 4,50 €/1 porcia
30. 1 porcia Espumante (šumivé víno) á 21,00 €/1 porcia
31. 1 porcia Kokteily á od 4,00 €/1 porcia
32. 1 porcia Sangria – Červené víno - džbán á 19,00 €/1 porcia
33. 1 porcia Sangria – Šumivé víno s lesným ovocím - džbán á 21,00 €/1 porcia
34. 1 porcia Sangria – Ružové víno - džbán á 18,00 €/1 porcia
35. 1 porcia Bica (espresso) á 1,80 €/1 porcia
36. 1 porcia Bica dupla (dvojité espresso) á 3,20 €/1 porcia
37. 1 porcia Káva bez kofeínu á 1,90 €/1 porcia
38. 1 porcia Abatando (čierna káva) á 2,00 €/1 porcia
39. 1 porcia Meia de Leite (káva s mliekom) á 2,20 €/1 porcia
40. 1 porcia Galão (latte) á 2,60 €/1 porcia
41. 1 porcia Pohár mlieka á 1,30 €/1 porcia
42. 1 porcia Capuccino á 2,50 €/1 porcia
43. 1 porcia Pohár horúcej čokolády á 3,80 €/1 porcia
44. 1 porcia Horúca čokoláda s lesným ovocím á 4,50 €/1 porcia
45. 1 porcia Med á 0,40 €/1 porcia
46. 1 porcia Raňajková misa (pre 2 osoby) á 12,00 €/1 porcia
47. 1 porcia Raňajky NATA Lisboa á 4,90 €/1 porcia
48. 1 porcia Menu s Croissantom á 3,90 €/1 porcia



49. 1 porcia Vitamínov menu á 4,90 €/1 porcia

50. 1 porcia Alfacinha menu á 8,50 €/1 porcia

51. 1 porcia Šalátové menu á 12,00 €/1 porcia

52. 1 porcia Snack menu á 9,50 €/1 porcia

53. 1 porcia Quishe menu á 7,50 €/1 porcia

54. 1 porcia Menu so slanými plnenými koláčikmi (savory pies menu) á 9,50 €/1 porcia,

nebolo označených údajmi o miere (objeme) alebo o množstve (hmotnosti). Účastník konania v jedálnom a nápojovom lístku pri uvedených výrobkoch uvádzal predajnú cenu, avšak bez uvedenia hmotnosti (množstva), resp. miery (objemu) uvedených výrobkov.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.11.2018 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 06.12.2018.

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.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 04.05.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly - p. I. – konateľ účastníka konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah 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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

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

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

spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Neuvedenie údajov, na akú mieru (objem), resp. množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena uvedená v jedálnom a nápojovom lístku vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie objemu a hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. Neoznačením predmetných výrobkov objemom, resp. hmotnosťou je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je aj ochrana práva na informácie, pričom je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o miere, resp. množstve (konkrétne 54 druhov výrobkov). Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, 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:**

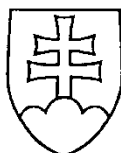
Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané 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/0051/01/2018

dátum: 31.12.2018



## ROZHODNUTIE

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: **DaRya, s.r.o.**, Vajnorská 10595/98J, 831 04 Bratislava, IČO: 47 849 592,

kontrola vykonaná dňa 06.12.2017 a 08.03.2018 v prevádzkarni – prevádzkovateľ internetového obchodu mackoviahracky.sk, Kukučínova 52, 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 spotrebiteľka p. Bc. P, si prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.10.2017, odoslaného z e-mailovej adresy [p@.com](mailto:p@.com), uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *drevené magnetické rybárska udice pre deti Tropical Fishing Janod a 12 rybičiek od 2 rokov, kód produktu J08154 v hodnote 24,99 €* (Objednávka č. 7128759 zo dňa 02.10.2017; Faktúra č. 1710108306 s dátumom vyhotovenia 03.10.2017). Účastník konania vo svojich Všeobecných obchodných podmienkach (ďalej aj „VOP“; tieto predložené pri výkone kontroly dňa 06.12.2017 a tvoria prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 06.12.2017), konkrétne v čl. 8.8. VOP uvádzal nasledovné informácie: *„Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, keď sú splnené všetky nasledujúce podmienky: ... 5. kupujúci nikdy neposiela reklamovaný tovar predávajúcemu bez predchádzajúceho vyzvania“ ... „Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar nie je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak.“* a na internetovej stránke predávajúceho [www.m.sk](http://www.m.sk) v sekcii Reklamácia a vrátenie tovaru – Reklamácia v časti „Postup pri reklamacii“ uvádzal informáciu *„3. Posúdenie reklamácie Tovar nie je potrebné vo všetkých prípadoch posielat' späť k nám. Vašu reklamáciu posúdime a vybavíme v zákonnej 30-dňovej lehote a oboznámime vás*

*s jej výsledkom a spôsobom vybavenia. Tovar nám bez predchádzajúceho vyzvania neposielať späť. Na vybavení vašej reklamácie pracujeme ihneď po jej prijatí a bude vybavená do 30 dní.*“ (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 06.12.2017). Účastník konania ako predávajúci však predmetnú reklamáciu spotrebiteľky, uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.10.2017, nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

## u k l a d á

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00510118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.12.2017 a 08.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni – prevádzkovateľ internetového obchodu mackoviahracky.sk, Kukučínova 52, Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Bc. P., evidovaného pod č. 1190/2017 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 06.12.2017 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 08.03.2018.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. Bc. P, si prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.10.2017, odoslaného z e-mailovej adresy [p@.com](mailto:p@.com), uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *drevené magnetické rybárska udice pre deti Tropical Fishing Janod a 12 rybičiek od 2 rokov, kód produktu J08154 v hodnote 24,99 €* (Objednávka č. 7128759 zo dňa 02.10.2017; Faktúra č. 1710108306 s dátumom vyhotovenia 03.10.2017). Účastník konania vo svojich Všeobecných obchodných podmienkach (ďalej aj „VOP“; tieto predložené pri výkone kontroly dňa 06.12.2017 a tvoria prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 06.12.2017), konkrétne v čl. 8.8. VOP uvádzal nasledovné informácie: *„Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, keď sú splnené všetky nasledujúce podmienky: ... 5. kupujúci nikdy neposiela reklamovaný tovar predávajúcemu bez predchádzajúceho vyzvania“ ... „Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar nie je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak.“* a na internetovej stránke predávajúceho [www.m.sk](http://www.m.sk) v sekcii Reklamácia a vrátenie tovaru – Reklamácia v časti „Postup pri reklamacii“ uvádzal informáciu *„3. Posúdenie reklamácie Tovar nie je potrebné vo všetkých prípadoch posielat späť k nám. Vašu reklamáciu posúdime a vybavíme v zákonnej 30-dňovej lehote a oboznámime vás s jej výsledkom a spôsobom vybavenia. Tovar nám bez predchádzajúceho vyzvania neposielať späť. Na vybavení vašej reklamácie pracujeme ihneď po jej prijatí a bude vybavená do 30 dní.“* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 06.12.2017). Účastník konania ako predávajúci však predmetnú reklamáciu spotrebiteľky, uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.10.2017, nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.11.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.12.2018.

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.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 06.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 08.03.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla len, že sa vyjadria do 3 dní, obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 23.02.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Predloženie dokladov k podnetu 1190/2017“, v ktorom p. M. uviedla, že na základe inšpekčného záznamu zo dňa 06.12.2017 zasiela v prílohe požadované doklady týkajúce sa reklamácie spotrebiteľa (podnet spotrebiteľa č. 1190/2017):

Príloha č. 1 – objednávka zo dňa 02.10.2017 pod číslom 7128759,

Príloha č. 2 – faktúra zo dňa 03.10.2017 pod číslom 1710108306,

Príloha č. 3 – e-mail od zákazníčky zo dňa 09.10.2017, kde reklamuje tovar a zároveň sa sťažuje, že nefunguje reklamačný formulár,

Príloha č. 4 – skúška reklamačného formulára zo dňa 09.10.2017,

Príloha č. 5 – potvrdenie o zaslaní nového výrobku pod číslom 11077465330,

Príloha č. 6 – sprievodný list – odborný posudok zo dňa 10.11., ktorý bol doručený spolu s novým produktom.

Pri reklamácií je zákazník povinný poslať reklamačný formulár cez stránku mackoviahracky.sk. Zákazník tvrdil, že reklamačný formulár nefunguje, avšak v ten istý deň ho skúšali (viď Príloha č. 4) a reklamačný formulár prešiel bez problémov. V obchodných podmienkach je uvedené, aby reklamovaný tovar neposlali naspäť bez výzvy. Keďže zákazník neposlal riadny reklamačný formulár, ani ho nemohli vyzvať. Zvyčajne pri reklamáciách nevyžadujú, aby tovar poslali naspäť, ani v prípade tohto spotrebiteľa to nepotrebovali. Zákazníkovi poslali nový kus (viď Príloha č. 5) aj so sprievodným listom (viď Príloha č. 6).

K uvedenému vyjadreniu orgán dozoru uvádza, že p. S. svojím vyjadrením zistené protiprávne konanie nespochybnila. Z dokladov predložených orgánu dozoru preukázateľne vyplynulo, že reklamácia spotrebiteľky p. Bc. P., uplatnená prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.10.2017, odoslaného z e-mailovej adresy [p.@.com](mailto:p.@.com), zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku *drevené magnetické rybárska udice pre deti Tropical Fishing Janod a 12 rybičiek od 2 rokov, kód produktu J08154 v hodnote 24,99 €*, nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote, t. j. najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia predmetnej reklamácie. Orgán dozoru v tejto súvislosti uvádza, že zákonodarca nestanovuje žiadnu predpísanú formu pre uplatnenie reklamácie, z ustanovenia § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že reklamáciu je možné uplatniť aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. e-mailom), a preto bol účastník konania povinný sa uvedenou reklamáciou zaoberať a vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Navyše skutočnosť,

že e-mail spotrebiteľky zo dňa 09.10.2017, v ktorom p. Bc. K. predmetný výrobok reklamovala, bol účastníkovi konania doručený, pritom nespochybnila ani p. S. vo svojom vyjadrení. V tejto súvislosti orgán dozoru upozorňuje na to, 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*. Z dokladu predloženého orgánu dozoru dňa 23.02.2018 s prihliadnutím na vyjadrenie p. S. vyplynulo, že reklamačné konanie bolo ukončené výmenou výrobku, pričom tento bol spotrebiteľke zaslaný až dňa 10.11.2017, t.j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 06.12.2017, v inšpekčnom zázname zo dňa 08.03.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa 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 sťažené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. 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. 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.