

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/0061/01/2018**

dátum: **28.02.2019**

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

kontrola vykonaná dňa 30.01.2018 a 08.03.2018 v prevádzkarni DaRya, s.r.o.,
prevádzkovateľ internetového obchodu www.m.sk, Kukučínova 52, 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 spotrebiteľovi p. Mgr. V., ktorý odstúpil od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobkov *drevená stavebnica buldozér Redmaster Bricolo Bulldozer Janod s náradím od 2 rokov 24 dielov, kód produktu J06495 v hodnote 24,99 €* a *plyšový zajačik Zen-Zig Kaloo spievajúci ňaťahovací 25-40 cm v darčekovom balení pre najmenších, kód produktu K962750 v hodnote 29,59 €* (spolu v hodnote 54,58 €; objednávka č. 7133854 zo dňa 01.11.2017) prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy t@com) dňa 08.11.2017 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, všetky platby, ktoré od neho prijal za vyššie uvedené výrobky na základe objednávky zo dňa 01.11.2017 (objednávka č. 7133854), najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, čím 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 **800,-€**, (slovom: osemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00610118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.01.2018 a 08.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni DaRya, s.r.o., prevádzkovateľ internetového obchodu www.m.sk, Kukučínova 52, 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 č. 102/2014 Z. z.“ alebo „zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“) a na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa p. Mgr. V., evidovaného pod č. 1289/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 30.01.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 08.03.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. Mgr. V., ktorý odstúpil od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobkov *drevená stavebnica buldozér Redmaster Bricolo Bulldozer Janod s náradím od 2 rokov 24 dielov, kód produktu J06495 v hodnote 24,99 €* a *plyšový zajačik Zen-Zig Kaloo spievajúci naťahovací 25-40 cm v darčekovom balení pre najmenších, kód produktu K962750 v hodnote 29,59 €* (spolu v hodnote 54,58 €; objednávka č. 7133854 zo dňa 01.11.2017) prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy t@.com) dňa 08.11.2017 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, všetky platby, ktoré od neho prijal za vyššie uvedené výrobky na základe objednávky zo dňa 01.11.2017 (objednávka č. 7133854), najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

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 09.01.2019 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 26.01.2019.

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.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 30.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. T. uviedla, 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, že sa vyjadrila.

Dňa 14.02.2018 bol orgán dozoru doručený list „Predloženie dokladov k podnetu 1289/2017“, v ktorom p. M. uviedla, že na základe inšpekčného záznamu zo dňa 30.01.2018 zasiela v prílohe požadované doklady týkajúce sa reklamácie spotrebiteľa (podnet spotrebiteľa č. 1289/2017):

- príloha č. 1 – objednávka zo dňa 01.11.2017 pod číslom 7133854;
- príloha č. 2 – faktúra vystavená dňa 16.11.2017 pod číslom 1710111044;
- príloha č. 3 – doklad o doručení objednaného tovaru – číslo zásielky 11077466490;
- príloha č. 4 – komunikácia medzi spotrebiteľom a spoločnosťou;
- príloha č. 5 – poslaný e-mail 03.12.2017, kde vyzvali zákazníka, aby im poslal IBAN;
- príloha č. 6 – e-mail od zákazníka zo dňa 11.12.2017 s IBAN.

Spotrebiteľ bol oznámený, že dodanie tovaru bude meškať (viď príloha č. 4). Keďže spotrebiteľ zaplatil objednávku cez platobnú bránu Gopay online kartou (viď príloha č. 1), automatické vrátenie peňazí za nedodaný tovar (o ktorom tiež bol informovaný) nebolo možné, zákazníka vyzvali e-mailom (príloha č. 5), aby im poslal IBAN. Zákazník im poslal IBAN 11.12.2017 (príloha č. 6), následne boli vrátené peniaze.

Dňa 12.03.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Žiadosť o predĺženie lehoty na predloženie dokladov a vyjadrenia“ zo dňa 08.03.2018, v ktorom p. M. uviedla, že na základe výzvy na predloženie dokladov vedenej pod číslom 1289-2017 zo dňa 08.03.2018 týmto žiada o predĺženie lehoty predloženia do 15.04.2018. Dôvodom žiadosti je dlhodobá neprítomnosť. Za kladné vybavenie vopred ďakuje.

K vyjadreniu p. M. orgán dozoru uvádza, že p. M. vyššie uvedeným vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila. Z dokladov predložených orgánu dozoru preukázateľne vyplynulo, že spotrebiteľ p. Mgr. V., odstúpil od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobkov *drevená stavebnica buldozér Redmaster Bricolo Bulldozer Janod s náradím od 2 rokov 24 dielov, kód produktu J06495 v hodnote 24,99 € a plyšový zajačik Zen-Zig Kaloo spievajúci naťahovací 25-40 cm v darčekovom balení pre najmenších, kód produktu K962750 v hodnote 29,59 €* (spolu v hodnote 54,58 €; objednávka č. 7133854 zo dňa 01.11.2017) prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy t@.com) dňa 08.11.2017 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru. 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. Pani M. síce v liste zo dňa 14.02.2018 uviedla, že zákazníka vyzvali e-mailom, aby im poslal IBAN, avšak z predložených dokladov vyplynulo, že predmetný e-mail so žiadosťou o poskytnutie IBAN bol spotrebiteľovi zaslaný až dňa 03.12.2017, t.j. už po uplynutí zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb (tzn. najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy). Len pre úplnosť orgán dozoru v tejto súvislosti uvádza, že správne orgánu navyše nebol predložený žiadny relevantný doklad, ktorým by p. M., resp. samotný účastník konania, preukázal (i keď oneskorene, a teda v rozpore s platnou legislatívou) skutočné vrátenie finančných prostriedkov vo výške 54,58 € spotrebiteľovi (napr. potvrdenie o prevode uvedenej sumy na účet spotrebiteľky – príkaz na úhradu, výpis z účtu a pod.).

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 § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

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 30.01.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 08.03.2018, ako i 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 platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 cit. zákona, dochádza k neoprávnenému zadržiavaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k ohrozeniu jeho ekonomických záujmov. Súčasne orgán dozoru prihliadol na dĺžku trvania protiprávneho stavu, a to na obdobie od uplynutia 14-dňovej lehoty odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, v priebehu ktorej bol predávajúci povinný spotrebiteľovi vrátiť uhradenú kúpnu cenu až do času, kedy spotrebiteľovi mali byť predmetné platby vrátené (vzhľadom na obsah e-mailovej komunikácie predloženej orgánu dozoru je zrejmé, že finančné prostriedky mohli byť spotrebiteľovi vrátené najskôr až dňa 11.12.2017, kedy spotrebiteľ poskytol účastníkovi konania na základe jeho žiadosti zo dňa 03.12.2017 svoj IBAN). 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/0055/01/2018**

dátum: **28.02.2019**

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: **Möbelix SK, s. r. o.**, Rožňavská 32, Bratislava 821 04, IČO: 35 903 414,

kontrola vykonaná dňa 15.02.2018 v prevádzke **Möbelix SK, s. r. o.**, Rožňavská 32 Bratislava 821 04,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Š., uplatnenú e-mailom zo dňa 18.01.2017 (zaslaným z adresy m@.com na adresu sc.@.cz, t.j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – 8ks jedálenská stolička Júlia, X-755 CAPPUCCINO, vzhľad kože, polochrom. úchyt š/v/h/ 48,5/98/57,5 cm, označenie 02890050 01 WG:0856 v celkovej hodnote 399,20 Eur zakúpeného na základe dodacieho listu/faktúry č. XAWKGV zo dňa 26.03.2016, e-mailom zo dňa 19.01.2017 označeným ako Jedálenská stolička Júlia – odpoveď, zamietnutím bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00550118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.02.2018 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke účastníka konania na adrese Rožňavská 5432/32, 821 04 Bratislava (ďalej aj „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Š. a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 15.02.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Š., uplatnenú e-mailom zo dňa 18.01.2017 (zaslaným z adresy m.@.com na adresu sc@.cz, t.j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – 8ks jedálenská stolička Júlia, X-755 CAPPUCCINO, vzhľad kože, polochrom. úchyt š/v/h/ 48,5/98/57,5 cm, označenie 02890050 01 WG:0856 v celkovej hodnote 399,20 Eur zakúpeného na základe dodacieho listu/faktúry č. XAWKGV zo dňa 26.03.2016, e-mailom zo dňa 19.01.2017 označeným ako Jedálenská stolička Júlia – odpoveď, zamietnutím bez odborného posúdenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 28.12.2018 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 07.01.2019.

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 15.02.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – vedúci obchodného domu p. Š. uviedol iba, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, čím zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.02.2018 a z predložených 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. Nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez vyhotovenia odborného posúdenia k zamietnutej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, zvyšuje sa jeho ekonomické zaťaženie a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Pokuta uložená na základe správnej úvahy v uvedenej výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. 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/0097/01/2018**

dátum: **25.03.2019**

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: **NAY a.s.**, Tuhovská 15, Bratislava 830 06, IČO: 35 739 487,

kontrola vykonaná dňa 18.01.2018 a 22.03.2018 v prevádzke NAY a.s., Tuhovská 15 Bratislava 830 06,

pre porušenie povinností

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – na základe predložených podkladov zo strany účastníka konania, resp. spotrebiteľa a z kontroly zo dňa 18.01.2018 a 22.03.2018 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. D. uplatnenú dňa 21.08.2017 zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – notebook zn. ASUS X 553 MA-SX2848, 15,6, N2830 W8.1 v hodnote 289,- € (pokladničný doklad 47252213 zo dňa 22.08.2015), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (Reklamačný protokol pre záručné reklamácie č. S000030949 s dátumom vybavenia 29.09.2017),
- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – na základe predložených podkladov zo strany účastníka konania, resp. spotrebiteľa a z kontroly zo dňa 18.01.2018 a 22.03.2018 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. D. uplatnenú dňa 03.10.2017 zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – batéria notebooku zn. ASUS X 553 MA-SX2848, ktorá bola vymenená za novú batériu pri reklamacii uplatnenej dňa 21.08.2017 a vybavená dňa 29.09.2017 (ASUS Reklamačný protokol zo dňa 12.09.2017), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

uvedenými konaniami 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 **350,- €**
(slovom: tristopäťdesiat 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-00970118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.01.2018 a 22.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke NAY a.s., Tuhovská 15 Bratislava 830 06 (ďalej aj „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. D., evidovaného pod č. 1221/2017 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 18.01.2018 a 22.03.2018.

Pri výkone kontroly a z predložených podkladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. D. uplatnenú dňa 21.08.2017 zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – notebook zn. ASUS X 553 MA-SX2848, 15,6, N2830 W8.1 v hodnote 289,- € (pokladničný doklad 47252213 zo dňa 22.08.2015), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (Reklamačný protokol pre záručné reklamácie č. S000030949 s dátumom vybavenia 29.09.2017).

Súčasne bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. D. uplatnenú dňa 03.10.2017 zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – batéria notebooku zn. ASUS X 553 MA-SX2848, ktorá bola vymenená za novú batériu pri reklamacii uplatnenej dňa 21.08.2017 a vybavená dňa 29.09.2017 (ASUS Reklamační protokol zo dňa 12.09.2017), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (do vydania rozhodnutia nebol predložený doklad preukazujúci vybavenie reklamácie spotrebiteľky v zákonnej lehote).

Uvedenými konaniami 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 27.12.2018 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 27.12.2018.

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 vyjadril listom zo dňa 04.01.2019 Doplnenie dokazovania a podkladov k Oznámení o začatí správneho konania č. P/0097/01/2018 (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), v ktorom uvádza, že má záujem v danej veci doplniť Uznesenie Okresného súdu Bratislava III Sp. Zn.:21Csp/86/2017 – 60 zo dňa 19.06.2018 (tvorí prílohu vyjadrenia k oznámeniu), v ktorom Okresný súd Bratislava III. v právnej veci žalobkyne p. D. proti žalovanému: NAY a.s., IČO: 35 739 487, Tuhovská 15, Bratislava, v ktorom sa žalobkyňa domáhala zaviazania žalovaného na zaplatenie 289 Eur s príslušenstvom titulom vydania bezdôvodného obohatenia z dôvodu Odstúpenia od Kúpnej zmluvy, súdne konanie zastavuje. Účastník konania z uvedeného dôvodu žiada orgán dozoru aby zastavil správne konanie, nakoľko nemožno v tej istej veci začať nové konanie (ne bis de eadem re).

Dňa 31.01.2018 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 24.01.2018 označený ako Písomné stanovisko k podnetu 1221/2017 (ďalej len „písomné stanovisko“), v ktorom účastník konania popisuje priebeh uplatnených reklamácií a taktiež doložil kópie Reklamačného protokolu

pre záručné reklamácie č. S000030949 zo dňa 21.08.2017, ASUS servisné vyjadrenie zo dňa 12.9.2017, Reklamačný protokol pre mimozáručné reklamácie č. S000045707 zo dňa 03.10.2017, ASUS servisné vyjadrenie zo dňa 12.10.2017, Žiadosť spotrebiteľky o vrátenie kúpnej ceny výrobku zo dňa 04.11.2017 a Stanovisko k žiadosti spotrebiteľky o vrátenie kúpnej ceny výrobku zo dňa 10.11.2017.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 18.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – vedúci OD p. M. uviedla len, že záznam bude postúpený vedeniu spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.03.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – vedúci OD p. M. uviedla len, že záznam bude postúpený vedeniu spoločnosti.

Správny orgán preskúmal zistený skutkový stav v nadväznosti na vyjadrenia účastníka konania podané tak v rámci správneho konania ako aj v rámci šetrenia podaní spotrebiteľov, pričom nezistil dôvod na zastavenie konania v danej veci. Z predložených dokladov v prípade reklamácií p. D. je zrejmé, že tieto neboli vybavené jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie zo strany oprávnenej osoby do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Orgán dozoru poukazuje na skutočnosť, že dozor vykonávaný zo strany SOI vo veci reklamačného konania sa vzťahuje len na jeho formálnu stránku, t.j. nepreskúmava vecnú správnosť záverov reklamačného konania a z uvedeného dôvodu sa nimi bližšie v rámci tohto konania ani nezaoberal. K priloženému Uzneseniu Okresného súdu Bratislava III. Sp. Zn.:21Csp/86/2017 – 60 zo dňa 19.06.2018, ktorým Okresný súd Bratislava III zastavil súdne konanie a ku argumentu účastníka konania, že dané Uznesenie je dôvodom na zastavenie správneho konania, inak by šlo o porušenie zásady ne bis de eadem re orgán dozoru uvádza, že s daným tvrdením sa nestotožňuje, keďže v danom súdnom konaní šlo o vydanie bezdôvodného obohatenia z dôvodu Odstúpenia od Kúpnej zmluvy a orgán dozoru vedie správne konanie o uložení sankcie voči účastníkovi konania z dôvodu objektívne zisteného porušenia povinnosti vyplývajúcich účastníkovi konania ako predávajúcemu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. V prípade zastaveného súdneho konania teda šlo o občianskoprávny spor a v danom prípade ide o zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorého sa dopustil účastník konania, pričom orgán dozoru je povinný pristúpiť k vyvodu administratívno-právnej zodpovednosti za spáchaný správny delikt. Napriek skutočnosti, že obe konania vychádzali z rovnakého skutkového stavu, predmet vedených konaní je odlišný.

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 § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

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.

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 a vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 18.01.2018 a 22.03.2018 a doložených dokladov.

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 nevybavením reklamácie spotrebiteľov v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania zo strany subjektu oprávneného na ukončenie reklamácie, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho má znemožnené 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 povinnosti uvedené v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, 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/0048/01/2018**

dátum: **29.03.2019**

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: **Alza.cz a.s.**, Jankovcova 1522/53, Holešovice, 170 00 Praha 7, Česká republika, spisová značka: B 8573 vedená u Mestského súdu v Prahe, IČ: 270 82 440,

kontrola vykonaná dňa 09.02.2018, 01.03.2018 a 09.03.2018 v sídle spoločnosti Alza.sk s. r. o., Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 36 562 939,

pre porušenie zákazu použitia nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že jeden druh výrobku – *Notebook Dell Inspiron 15 (7000) Gaming Black, kód výrobku ADC155s45 á 290,83 €/ks bez DPH, 349,00 €/ ks s DPH* bol dňa 23.01.2018 na webovej stránke internetového obchodu www.a.sk označený informáciou o jeho predajnej cene vo výške 349,00 €/ks s DPH, na základe čoho spotrebiteľ p. M. (podnet evidovaný pod č. 94/2018) vytvoril dňa 23.01.2018 objednávku č. 173085615, pričom mu bola vystavená Faktúra – daňový doklad č. 5180104351. Následne bol spotrebiteľovi dňa 23.01.2018, 19:21 hod. na e-mailovú adresu b@.com zaslaný e-mail, v ktorom bolo uvedené, že sa veľmi ospravedľujú, ale u výrobku notebook Dell došlo k chybe v zobrazovanej cene na webe. Pri notebooku bola uvedená cena v nereálnej hodnote 349 €. Správna cena notebooku je 949 €. Cena bola od zvyčajnej trhovej ceny natoľko odlišná, že bolo evidentné, že sa jedná o chybu. Vzhľadom k tejto skutočnosti sú nútení súčasnú objednávku zrušiť, pretože v jej prípade nedošlo k uzavretiu zmluvy (na základe bodu VI. Objednávanie vo všeobecných obchodných podmienkach). Spoločnosť zároveň ponúkla spotrebiteľovi ako ospravedlnenie za vzniknutú situáciu externý disk Verbatim 2.5" Store 'n' Go USB HDD 1TB II - strieborný. Rovnako na základe informácie o predajnej cene výrobku *Notebook Dell Inspiron 15 (7000) Gaming Black, kód výrobku ADC155s4 á 290,83 €/ks bez DPH, 349,00 €/ ks s DPH*, zverejnenej dňa 23.01.2018 na webovej stránke internetového obchodu www.a.sk, vytvoril dňa 23.01.2018 spotrebiteľ p. R. (podnet evidovaný pod č. 95/2018) objednávku č. 173085546, pričom mu bola vystavená Faktúra – daňový doklad č. 5180104456. Následne bol spotrebiteľovi dňa 23.01.2018, 19:17 hod. na e-mailovú adresu r@.com zaslaný e-mail, v ktorom bolo uvedené, že sa veľmi ospravedľujú, ale pri výrobku notebook Dell došlo k chybe v zobrazovanej cene na webe. Pri notebooku bola uvedená cena v nereálnej hodnote 349 €. Správna cena notebooku je 949 €. Cena bola od zvyčajnej trhovej ceny natoľko odlišná, že bolo evidentné, že sa

jedná o chybu. Vzhľadom k tejto skutočnosti sú nútení súčasnú objednávku zrušiť, pretože v jej prípade nedošlo k uzavretiu zmluvy (na základe bodu VI. Objednávania vo všeobecných obchodných podmienkach). Spoločnosť zároveň ponúkla spotrebiteľovi ako ospravedlnenie za vzniknutú situáciu externý disk Verbatim 2.5" Store 'n' Go USB HDD 1TB II - strieborný. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená dňa 23.01.2018 na webovej stránke internetového obchodu www.a.sk pri výrobku *Notebook Dell Inspiron 15 (7000) Gaming Black, kód výrobku ADC155s4* á 290,83 €/ks bez DPH, 349,00 €/ ks s DPH, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena. Predmetný spôsob informovania je spôsobilý uviesť spotrebiteľa do omylu a môže zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík a teda k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **1000,- €**
(slovom: jedentisíc 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-00480118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.02.2018, 01.03.2018 a 09.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle spoločnosti Alza.sk s. r. o., Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 36 562 939, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. M., evidovaného pod č. 94/2018, podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 95/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.02.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 01.03.2018 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 09.03.2018.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že jeden druh výrobku – *Notebook Dell Inspiron 15 (7000) Gaming Black, kód výrobku ADC155s45* á 290,83 €/ks bez DPH, 349,00 €/ ks s DPH bol dňa 23.01.2018 na webovej stránke internetového obchodu www.a.sk označený informáciou o jeho predajnej cene vo výške 349,00 €/ks s DPH, na základe čoho spotrebiteľ p. M (podnet evidovaný pod č. 94/2018) vytvoril dňa 23.01.2018 objednávku č. 173085615, pričom mu bola vystavená Faktúra – daňový doklad č. 5180104351. Následne bol spotrebiteľovi dňa 23.01.2018, 19:21 hod. na e-mailovú adresu b.@.com zaslaný e-mail, v ktorom bolo uvedené, že sa veľmi ospravedlňujú, ale u výrobku notebook Dell došlo k chybe v zobrazovanej cene na webe. Pri notebooku bola uvedená cena v nereálnej hodnote 349 €. Správna cena notebooku je 949 €. Cena bola od zvyčajnej trhovej ceny natoľko odlišná, že bolo evidentné, že sa jedná o chybu. Vzhľadom k tejto skutočnosti sú nútení súčasnú objednávku zrušiť, pretože v jej prípade nedošlo k uzavretiu zmluvy (na základe bodu VI. Objednávania vo všeobecných obchodných podmienkach). Spoločnosť zároveň ponúkla spotrebiteľovi ako ospravedlnenie za vzniknutú situáciu externý disk

Verbatim 2.5" Store 'n' Go USB HDD 1TB II - strieborný. Rovnako na základe informácie o predajnej cene výrobku *Notebook Dell Inspiron 15 (7000) Gaming Black, kód výrobku ADC155s4 á 290,83 €/ks bez DPH, 349,00 €/ ks s DPH*, zverejnenej dňa 23.01.2018 na webovej stránke internetového obchodu www.a.sk, vytvoril dňa 23.01.2018 spotrebiteľ p. R. (podnet evidovaný pod č. 95/2018) objednávku č. 173085546, pričom mu bola vystavená Faktúra – daňový doklad č. 5180104456. Následne bol spotrebiteľovi dňa 23.01.2018, 19:17 hod. na e-mailovú adresu r@.com zaslaný e-mail, v ktorom bolo uvedené, že sa veľmi ospravedľujú, ale pri výrobku notebook Dell došlo k chybe v zobrazovanej cene na webe. Pri notebooku bola uvedená cena v nereálnej hodnote 349 €. Správna cena notebooku je 949 €. Cena bola od zvyčajnej trhovej ceny natoľko odlišná, že bolo evidentné, že sa jedná o chybu. Vzhľadom k tejto skutočnosti sú nútení súčasnú objednávku zrušiť, pretože v jej prípade nedošlo k uzavretiu zmluvy (na základe bodu VI. Objednávanie vo všeobecných obchodných podmienkach). Spoločnosť zároveň ponúkla spotrebiteľovi ako ospravedľenie za vzniknutú situáciu externý disk Verbatim 2.5" Store 'n' Go USB HDD 1TB II - strieborný. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená dňa 23.01.2018 na webovej stránke internetového obchodu www.a.sk pri výrobku *Notebook Dell Inspiron 15 (7000) Gaming Black, kód výrobku ADC155s4 á 290,83 €/ks bez DPH, 349,00 €/ ks s DPH*, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena. Predmetný spôsob informovania je spôsobilý uviesť spotrebiteľa do omylu a môže zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.01.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 29.01.2019.

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

Dňa 11.02.2019 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 05.02.2019 označený ako „Vyjádření Alza.cz ve věci správního řízení č.k. P/0048/01/2018“, podpísaný p. T. (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom p. H. uviedol, že z oznámenia vyplýva, že spoločnosť Alza.cz a.s. sa dopustila v troch prípadoch klamlivého konania, ktoré bolo spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, a tým porušila § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. V prvom rade by p. H. chcel uviesť, že s vyššie uvedenými tvrdeniami nesúhlasia a odmietajú obvinenie z účasti na akýchkoľvek nekalých obchodných praktíkách. Zobrazenie chybných cien bolo spôsobené výnimočnou chybou v ich informačnom systéme a nebolo zo strany spoločnosti úmyselné ani zavinené. Naopak, hneď po zistení tejto technickej chyby nesprávnu cenu odstránili a kontaktovali zákazníkov, ktorí si tovar za nesprávnu cenu kúpili. Pán H. má za to, že vzhľadom k vyššie uvedenému nemohlo dôjsť k uzavretiu kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou Alza.cz a.s. a spotrebiteľmi, pretože zo strany spoločnosti Alza.cz a.s. nebola prejavovaná náležitá vôľa byť stranou kúpnej zmluvy v zmysle § 43a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov. Pán H. predovšetkým zdôrazňuje posledné dve vety uvedeného ustanovenia, teda že z prejavu vôle musí vyplývať vôľa

navrhovateľa byť viazaný zmluvou v okamihu jeho prijatia. Táto podmienka bezchybnosti prejavu vôle nebola v žiadnom prípade naplnená, pretože kontaktovali zákazníkov, ktoré si produkty s chybnou cenou zakúpili, neodkladne po tom, čo sa o vzniknutej situácii dozvedeli. Informovali ich, že sa jedná o systémovú chybu, nie prejav vôle smerujúci k uzavretiu kúpnej zmluvy, v dôsledku čoho nebola kúpna zmluva uzavretá. Pán H. odmieta tvrdenie, že nesprávne uvedené ceny mali za následok ovplyvnenie ekonomického správania spotrebiteľa za účelom nákupu v ich internetovom obchode. Bola to totiž spoločnosť, kto ako prvý upozornil na neplatnosť takto uzavretej kúpnej zmluvy. Nielenže im teda vzniknutá situácia nepriniesla žiadnu ekonomickú výhodu, spoločnosť bola zároveň nútená v rámci zachovania dobrého mena a dôvery svojich zákazníkov všetkým spotrebiteľom, ktorí si objednali výrobok s nesprávnou cenou, poskytnúť kompenzáciu za vzniknutú systémovú chybu. Nakoľko spoločnosť podniká prostredníctvom internetového obchodu, nie je schopná absenciu vôle zákazníkom oznámiť ihneď, akonáhle zákazníci o tovar prejavia záujem. Toto môžu urobiť až po obdržaní objednávky. Pri posudzovaní absencie vôle je nutné toto vziať v úvahu a mať na pamäti, že internetové obchodovanie má určité špecifiká a je odlišné od situácie, kedy zákazník v kamennom obchode zistí, že u mobilného telefónu je vplyvom chyby cenovka 249,- Kč a predávajúci mu ihneď na mieste ešte pred zaplatením tovaru môže oznámiť, že táto cenovka je chybná.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 09.02.2018 pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že doklady predložia v stavenom termíne. Vzhľadom k tomu, že musia osloviť materskú firmu v ČR, prosia o dlhšiu lehotu na vyjadrenie. Iné nemá čo dodať.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 01.03.2018 pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 09.03.2018 pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 28.02.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“ zo dňa 20.02.2018, v ktorom p. Mgr. A., konateľka spoločnosti Alza.sk s.r.o. uviedla vo vzťahu k podnetom spotrebiteľov, evidovaných pod č. 94/2018 a č. 95/2018 nasledovné: K podnetu spotrebiteľa č. 94/2018: Spotrebiteľ si objednal na webových stránkach www.a.sk Notebook Dell Inspiration 15 gaming Black za 350,18 eur (ďalej len „notebook“). Následne zo strany Alza prišlo k zrušeniu objednávky, pretože prišlo k chybnému vyobrazeniu ceny na webových stránkach a skutočná cena notebooku je 949,- €. Zmluva nebola platne uzatvorená, pretože na strane Alzy neexistovala vážna vôľa túto zmluvu uzatvoriť. Z obchodných podmienok Alzy, čl. VI tiež vyplýva, že *„Kupujúci berie na vedomie, že môžu nastať prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, a to hlavne v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho. Predávajúci v takom prípade kupujúceho informuje o takejto skutočnosti.“* Alza teda jednala v súlade so svojimi obchodnými podmienkami. V prípade, že by sa na notebook vzťahovala niektorá z akcií typu Black Friday a pod., bolo by to u notebooku výslovne uvedené a notebook by bol zreteľne označený, že spadá pod tento výpredaj. Nič takéto sa však nestalo. Navyiac výrazná zľava vo výške 66 % nebýva nikdy poskytovaná na prémiové produkty, ale obvykle na príslušenstvá. Alza sa spotrebiteľovi za vzniknuté pochybenie ospravedlnila a ako kompenzáciu mu ponúkla externý disk Verbatim 2.5" Store 'n' Go USB HDD 1 TB II v hodnote 70,- €. Spotrebiteľ túto ponuku kompenzácie prijal. K podnetu spotrebiteľa č. 95/2018 p. Mgr. A. uviedla, že spotrebiteľ si objednal na webových stránkach www.alza.sk Notebook Dell Inspiration 15 gaming Black za 350,18 eur (ďalej len „notebook“). Následne zo strany Alza prišlo k zrušeniu objednávky, pretože prišlo

k chybnému vyobrazeniu ceny na webových stránkach a skutočná cena notebooku je 949,- €. Zmluva nebola platne uzatvorená, pretože na strane Alzy neexistovala vážna vôľa túto zmluvu uzatvoriť. Z obchodných podmienok Alzy, čl. VI tiež vyplýva, že „Kupujúci berie na vedomie, že môžu nastať prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, a to hlavne v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho. Predávajúci v takom prípade kupujúceho informuje o takejto skutočnosti.“ Alza teda jednala v súlade so svojimi obchodnými podmienkami. V prípade, že by sa na notebook vzťahovala niektorá z akcií typu Black Friday a pod., bolo by to u notebooku výslovne uvedené a notebook by bol zreteľne označený, že spadá pod tento výpredaj. Nič takéto sa však nestalo. Navyiac výrazná zľava vo výške 66 % nebýva nikdy poskytovaná na prémiové produkty, ale obvykle na príslušenstvá. Alza sa spotrebiteľovi za vzniknuté pochybenie ospravedlnila a ako kompenzáciu mu ponúkla externý disk Verbatim 2.5" Store 'n' Go USB HDD 1 TB II v hodnote 70,- €. Spotrebiteľ túto ponuku kompenzácie prijal. Orgánu dozoru bola zároveň predložená aj e-mailová komunikácia so spotrebiteľom p. B. (podnet č. 94/2018) a p. U. (podnet č. 95/2018). Pani Mgr. A. v danom liste ďalej uviedla vyjadrenie aj k podnetom č. 93/2018 a č. 104/2018. Nakoľko však tieto nie sú predmetom začatého správneho konania, orgán dozoru vyjadrenie p. Mgr. S. týkajúce sa daných podnetov v tomto rozhodnutí neuvádza.

Predmetné vyjadrenie spolu s e-mailovou komunikáciou bolo orgánu dozoru zároveň zaslané aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 20.02.2018, odoslaného z e-mailovej adresy L.@sk (e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 20.02.2018).

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.

Na margo skutočností uvádzaných vo vyjadrení p. H. a p. Mgr. S. orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti nie sú dôvodmi zbavujúcimi účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. K námietkam uvádzaným vo vyššie uvedených vyjadreniach orgán dozoru uvádza, že p. H. ako i p. Mgr. S. síce uviedli príčinu vzniku zisteného nedostatku (systémová chyba), túto však orgán dozoru hodnotí ako subjektívnu, ktorá nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenia zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá zaplnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo. Účastník konania ako predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene ponúkaného výrobku pravdivo, pričom skutočnosť, že v danom prípade malo ísť o systémovú chybu, je so zreteľom na objektívnu zodpovednosť účastníka konania irelevantná.

K vyjadreniu, a síce, že po zistení technickej chyby nesprávnu cenu odstránili a kontaktovali zákazníkov, ktorí si tovar za nesprávnu cenu zakúpili, 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 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

K vyjadreniu, že v danom prípade nemohlo dôjsť k uzavretiu kúpnej zmluvy, nakoľko zo strany účastníka konania nebola prejavená náležitá vôľa byť stranou kúpnej zmluvy, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Vzhľadom na zistený skutkový stav je irelevantné, že k uzavretiu samotnej zmluvy nedošlo. V tejto súvislosti si orgán dozoru dovoľuje tiež poukázať na skutočnosť, že správny delikt, za ktorý je v danom prípade voči účastníkovi konania vyvodzovaná zodpovednosť, je tzv. ohrozovacím správnym deliktom, teda na vznik zodpovednosti predávajúceho postačuje ohrozenie záujmu chráneného zákonom o ochrane spotrebiteľa. V súvislosti s vyjadrením, že vzniknutá situácia nepriniesla účastníkovi konania žiadnu ekonomickú výhodu, navyše účastník konania ponúkol všetkým spotrebiteľom, ktorí si objednali tovar s nesprávnou cenou kompenzáciu, orgán dozoru uvádza, že uvedené je z právneho hľadiska irelevantné, nemajúce na zistený skutkový stav vplyv.

Len pre úplnosť, k vyjadreniu p. H., ktorý poukázal na špecifikum kúpy tovaru prostredníctvom internetového obchodu v tom zmysle, že absenciu vôle nie je možné zákazníkom oznámiť ihneď, akonáhle o tovar prejavia záujem, ale až po obdržaní objednávky, avšak napr. v prípade, ak zákazník v kamennej predajni zistí, že pri mobilnom telefóne je vplyvom chyby cena 249,00 Kč, predávajúci mu ihneď na mieste pred zaplatením tovaru oznámi, že táto cenovka je chybná, orgán dozoru uvádza, že ani túto situáciu (nesprávna cena výrobku priamo v predajni), uvádzanú p. H. ako príklad, by nebolo možné považovať za konanie v súlade s platnými právnymi predpismi.

V danej súvislosti orgán dozoru poukazuje aj na Rozsudok Súdneho dvora (šiesta komora) vo veci C-281/12, v zmysle ktorého „zo samotného znenia článku 2 písm. k) smernice 2005/29 vyplýva, že pojem „rozhodnutie o obchodnej transakcii“ je vymedzený široko. Podľa tohto ustanovenia je totiž rozhodnutie o obchodnej transakcii „akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi“. Tento pojem zahrnuje nielen rozhodnutie o tom, či kúpiť, alebo nekúpiť určitý výrobok, ale takisto rozhodnutie, ktoré priamo súvisí s týmto rozhodnutím, najmä rozhodnutie navštíviť obchod.“ Vo vzťahu k prejednávanej veci tak má orgán dozoru za to, že pod uvedený pojem je možné zaradiť aj otázku samotného vytvorenia či nevytvorenia objednávky zo strany spotrebiteľa. Skutočnosť, či v danom prípade vznikla zmluva tak nie je nevyhnutnou podmienkou pre kvalifikáciu predmetného skutku ako nekalej obchodnej praktiky.

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

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

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

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

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

priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa 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 09.02.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 01.03.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.03.2018, ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

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 použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli ohrozené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0053/01/2018**

dátum: **26.03.2019**

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: **Whirlpool Slovakia Home Appliances spol. s r.o.**, Galvaniho 17/C, 820 09 Bratislava, IČO: 50 063 707,

kontrola vykonaná dňa 16.03.2018 v sídle spoločnosti Whirlpool Slovakia Home Appliances spol. s r.o., Galvaniho 17/C, 820 09 Bratislava, IČO: 50 063 707,

pre porušenie povinností

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe dokladov predložených účastníkom konania ako aj samotným spotrebiteľom bolo zistené, že účastník konania ako určená osoba (t.j. osoba poverená výrobcom na vykonávanie záručných opráv) nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. J., uplatnenú dňa 06.11.2017 (kontaktovaním zákazníckeho servisu; spotrebiteľovi bolo zároveň z e-mailovej adresy l@whirlpool.com na e-mailovú adresu spotrebiteľa j@.com zaslané potvrdenie o prijatí reklamácie, pričom spotrebiteľ bol taktiež informovaný o jej preposlaní na servisnú centrálu dňa 06.11.2017), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *automatická práčka Whirlpool, model: 859236310014 AWO/C 91200, výrobné číslo: 341546020513, zakúpeného dňa 01.04.2016*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00530118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti Whirlpool Slovakia Home Appliances spol. s r.o., Galvaniho 17/C, 820 09 Bratislava, IČO: 50 063 707, zameranú na dodržiavanie zákona

č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 270/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.03.2018.

Pri výkone kontroly na základe dokladov predložených účastníkom konania ako aj samotným spotrebiteľom bolo zistené, že účastník konania ako určená osoba (t.j. osoba poverená výrobcom na vykonávanie záručných opráv) nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. J., uplatnenú dňa 06.11.2017 (kontaktovaním zákazníckeho servisu; spotrebiteľovi bolo zároveň z e-mailovej adresy l.whirlpool.com na e-mailovú adresu spotrebiteľa j.com zaslané potvrdenie o prijatí reklamácie, pričom spotrebiteľ bol taktiež informovaný o jej preposlaní na servisnú centrálu dňa 06.11.2017), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *automatická práčka Whirlpool, model: 859236310014 AWO/C 91200, výrobné číslo: 341546020513, zakúpeného dňa 01.04.2016*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.02.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 19.02.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 16.03.2018 pri výkone kontroly prítomný p. B. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

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.

V zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo

akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

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.

V zmysle § 18 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa povinnosti uvedené v odsekoch 4 až 9 sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou predávajúcim na prijatie reklamácie vybaviť predávajúci. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.

Účastník konania, ako určená osoba v zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa (t.j. osoba poverená výrobcom na vykonávanie záručných opráv), vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.03.2018 ako i z predložených dokladov.

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 nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania zo strany subjektu oprávneného na ukončenie reklamácie, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho má znemožnené 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 ako určená osoba je povinný dodržiavať povinnosti uvedené v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, 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/0057/01/2018**

dátum: **28.02.2019**

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: **NAY a.s.**, Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO: 35 739 487,

kontrola vykonaná dňa 16.02.2018 a 13.03.2018 v prevádzkarni NAY, OC DANUBIA, Panónska cesta 16, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. R., uplatnenú dňa 04.03.2017 (REKLAMAČNÝ PROTOKOL PRE ZÁRUČNÉ REKLAMÁCIE zo dňa 04.03.2017, Číslo protokolu: 101017/021497/2017), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *monitor PHILIPS 234E5QHAW/00, 23", kód tovaru 1106740, výrobné číslo UHBA1533001359 v hodnote 159,00 €, zakúpeného dňa 05.12.2015*, 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,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci uprel spotrebiteľovi p. R., právo na uplatnenie reklamácie zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku *monitor PHILIPS 234E5QHAW/00, 23", kód tovaru 1106740, výrobné číslo UHBA1533001359 v hodnote 159,00 €, zakúpeného dňa 05.12.2015*, nakoľko predávajúci dňa 20.12.2017 odmietol prijať predmetný výrobok na reklamáciu z dôvodu, že na reklamovaný výrobok uplynula dvojročná zákonná záručná lehota (uvedené vyplýva z listu účastníka konania „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu vydanému pri kontrole vykonanej dňa 16.02.2018 v prevádzkarni NAY Elektrodom Metodova 6, Bratislava“ zo dňa 20.02.2018). Vykonanou kontrolou však bolo zistené, že spotrebiteľ p. R. si u predávajúceho dňa 04.03.2017 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *monitor PHILIPS 234E5QHAW/00, 23", kód tovaru 1106740, výrobné číslo UHBA1533001359 v hodnote 159,00 €, zakúpeného dňa 05.12.2015*. Predmetná reklamácia spotrebiteľa bola vybavená opravou dňa 09.04.2017 (REKLAMAČNÝ PROTOKOL PRE ZÁRUČNÉ REKLAMÁCIE zo dňa 04.03.2017, Číslo protokolu: 101017/021497/2017). V zmysle § 627 ods. 1 prvá veta zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších

predpisov „doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.“ Z uvedeného vyplýva, že dňa 20.12.2017 bol reklamovaný výrobok v záručnej dobe, nakoľko v danom prípade došlo k jej predĺženiu, a teda predávajúci bol povinný dňa 20.12.2017 výrobok *PHILIPS 234E5QHAW/00, 23"*, kód tovaru 1106740, výrobné číslo *UHBA1533001359* v hodnote 159,00 € prijať na reklamáciu. Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie v zmysle **§ 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 **700,- €**
(slovom: sedemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00570118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.02.2018 a 13.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni NAY, OC DANUBIA, Panónska cesta 16, Bratislava, zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 96/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.02.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 13.03.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. R., uplatnenú dňa 04.03.2017 (REKLAMAČNÝ PROTOKOL PRE ZÁRUČNÉ REKLAMÁCIE zo dňa 04.03.2017, Číslo protokolu: 101017/021497/2017), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *monitor PHILIPS 234E5QHAW/00, 23"*, kód tovaru 1106740, výrobné číslo *UHBA1533001359* v hodnote 159,00 €, zakúpeného dňa 05.12.2015, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo tiež zistené, že predávajúci uprel spotrebiteľovi p. R., právo na uplatnenie reklamácie zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku *monitor PHILIPS 234E5QHAW/00, 23"*, kód tovaru 1106740, výrobné číslo *UHBA1533001359* v hodnote 159,00 €, zakúpeného dňa 05.12.2015, nakoľko predávajúci dňa 20.12.2017 odmietol prijať predmetný výrobok na reklamáciu z dôvodu, že na reklamovaný výrobok uplynula dvojročná zákonná záručná lehota (uvedené vyplýva z listu účastníka konania „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu vydanému pri kontrole vykonanej dňa 16.02.2018 v prevádzkarni NAY Elektrodom Metodova 6, Bratislava“ zo dňa 20.02.2018). Vykonanou kontrolou však bolo zistené, že spotrebiteľ p. R. si u predávajúceho dňa 04.03.2017 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *monitor PHILIPS 234E5QHAW/00, 23"*, kód tovaru 1106740, výrobné číslo *UHBA1533001359* v hodnote 159,00 €, zakúpeného dňa 05.12.2015. Predmetná reklamácia spotrebiteľa bola vybavená opravou dňa 09.04.2017 (REKLAMAČNÝ PROTOKOL PRE ZÁRUČNÉ REKLAMÁCIE zo dňa 04.03.2017, Číslo protokolu: 101017/021497/2017). V zmysle § 627

ods. 1 prvá veta zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov „doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.“ Z uvedeného vyplýva, že dňa 20.12.2017 bol reklamovaný výrobok v záručnej dobe, nakoľko v danom prípade došlo k jej predĺženiu, a teda predávajúci bol povinný dňa 20.12.2017 výrobok PHILIPS 234E5QHAW/00, 23", kód tovaru 1106740, výrobné číslo UHBA1533001359 v hodnote 159,00 € prijať na reklamáciu. Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 a § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.01.2019 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 30.01.2019.

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 16.02.2018 pri kontrole prítomný p. P. uviedol, že požadované dokumenty zašlú v stanovenom termíne.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 13.03.2018 pri kontrole prítomný p. J. uviedol, že záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

Dňa 28.02.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu vydanému pri kontrole vykonanej dňa 16.02.2018 v prevádzkarni NAY Elektrodom Metodova 6, Bratislava“ zo dňa 20.02.2018, v ktorom p. Mgr. Z. (oddelenie služieb zákazníkom) uviedla, že dňa 16.02.2018 bola v prevádzkarni NAY OC Danubia Panónska cesta 16, 851 04 Bratislava, vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Kontrola bola zameraná na podnet č. 96/2018, podaný spotrebiteľom p. R., ktorý si dňa 05.12.2015 zakúpil v prevádzkarni NAY Tuhovská 15, 830 06 Bratislava monitor Philips v hodnote 159,00 €. Na daný výrobok si spotrebiteľ dňa 04.03.2017 uplatnil reklamáciu v prevádzkarni v Bratislave, Tuhovská 15, 830 06 Bratislava (príloha č. 1 – Reklamačný protokol č. 101017/021497/2017 zo dňa 04.03.2018). Reklamácia bola vybavená v zmysle rozhodnutia (príloha č. 2 – Servisné vyjadrenie č. TP1700308 zo dňa 17.03.2017). Nakoľko nebola predmetná reklamácia vybavená v zmysle 30-dňovej lehoty zákonom určenej na vybavenie reklamácie, zákazníkovi ponúkli možnosť vrátenia peňazí. Napriek tomu sa rozhodol pre prevzatie reklamovaného tovaru. Keďže výrobok opätovne vykazoval nedostatky, spotrebiteľ navštívil 20.12.2017 prevádzkareň NAY Chrenovská 28, 949 01 Nitra. Nakoľko na reklamovaný tovar uplynula dvojročná zákonná záručná lehota, nebolo možné prijať reklamáciu ako záručnú. Zo strany spotrebiteľa spoločnosť neeviduje záujem o uplatnenie pozáručnej reklamácie, a preto z ich strany nie je možné poskytnúť ďalšie informácie. Pani Mgr. K. na záver listu uviedla, že verí, že vyššie uvedené vyjadrenie

a priložené dokumenty budú postačujúce a na základe nich nebude voči spoločnosti začaté správne konanie.

Predmetné vyjadrenie spolu s prílohami (Reklamačný protokol č. 101017/021497/2017 zo dňa 04.03.2018; Servisné vyjadrenie č. TP1700308 zo dňa 17.03.2017) bolo zároveň orgánu dozoru zaslané aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 23.02.2018, odoslaného z e-mailovej adresy k.@NAY.SK (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 27.02.2018).

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

K vyjadreniu p. Mgr. K. orgán dozoru uvádza, že p. Mgr. K. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila. Vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. R., uplatnenú dňa 04.03.2017, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *monitor PHILIPS 234E5QHAW/00, 23"*, kód tovaru 1106740, výrobné číslo UHBA1533001359 v hodnote 159,00 €, zakúpeného dňa 05.12.2015, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím sa dopustil protiprávneho konania. Zároveň nemožno súhlasiť s vyjadrením p. Mgr. K., a síce, že nakoľko na reklamovaný tovar (ku dňu 20.12.2017, kedy spotrebiteľ navštívil prevádzkareň) uplynula dvojročná zákonná záručná lehota, nebolo možné prijať reklamáciu ako záručnú. Z predložených dokladov preukázateľne vyplynulo, že predmetný výrobok bol dňa 20.12.2017 stále v záručnej dobe, keďže z dôvodu uplatnenia reklamácie dňa 04.03.2017, vybavenej opravou dňa 09.04.2017 (REKLAMAČNÝ PROTOKOL PRE ZÁRUČNÉ REKLAMÁCIE zo dňa 04.03.2017, Číslo protokolu: 101017/021497/2017), došlo k predĺženiu záručnej doby v zmysle § 627 ods. 1 prvá veta Občianskeho zákonníka, a teda účastník konania bol povinný dňa 20.12.2017 výrobok *PHILIPS 234E5QHAW/00, 23"*, kód tovaru 1106740, výrobné číslo UHBA1533001359 v hodnote 159,00 € prijať na reklamáciu. Uvedeným konaním tak zo strany účastníka konania preukázateľne došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie.

Vzhľadom k vyššie uvedenému protiprávnemu konaniu je orgán dozoru povinný pristúpiť k uloženiu sankcie.

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.

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

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ 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 § 627 ods. 1 prvá veta Občianskeho zákonníka doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.02.2017, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.03.2017, 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, resp. poskytnutej služby. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty vzal orgán dozoru taktiež v úvahu, že spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných výrobkov. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Upieraním práva na uplatnenie reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, čím bol opätovne marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je okrem iného i právo na uplatnenie reklamácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja

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

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

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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/0316/01/2017**

dátum: **28.02.2019**

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 (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **WESTech, spol. s r.o.**, Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava,
IČO: 35 796 111,

kontrola vykonaná dňa 14.10.2017 v prevádzkarni predaj výpočtovej techniky a príslušenstva i Store, OC Avion, Ivanská cesta 16, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **informovať pri predaji spotrebiteľa o spôsobe údržby výrobku a zabezpečiť, aby informácie o spôsobe použitia výrobku zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod**, keď pri výkone kontroly dňa 14.01.2017 bolo inšpektormi SOI zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzalo 5 druhov výrobkov (1 ks taška „GOLLA on the ROAD“ šedá, EAN 6419334105284, Item: Neil 13"G1579 á 69,- €/ks; 1 ks taška „GOLLA HELSINKI - FINLAND“ šedá, EAN 6419334109718, Item: Polku I3 G1907 á 69,- €; 1 ks taška „KNOMO LONDON“ modrá, EAN: 5055385410680 19-201-NAV á 99,- €; 1 ks taška „SUPERSLIM“ zn. boog čierna, EAN 898296004914, Superslim I3, black á 59,- €; 1 ks taška „dbramante 1928“ kožená hnedá, EAN: 5711428005281, Part. No. BG16GT000528 á 135,- €), pri ktorých predávajúci neinformoval o spôsobe ich údržby a 1 druh výrobku - mobilný telefón Apple iPhone 7, 32 GB pri ktorom nebol zabezpečený priložený písomný návod obsahujúci informácie o spôsobe použitia výrobku, čím došlo k porušeniu **§ 11 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **300,- €**
(slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03160117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.10.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke predaj výpočtovej techniky a príslušenstva i Store, OC Avion, Ivanská

cesta 16, Bratislava, prevádzkovej účastníkom konania - spoločnosťou WESTech, spol. s r.o., Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava, IČO: 35 796 111, pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam zo dňa 14.10.2017. Vykonaná kontrola bola zameraná na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 839/2017.

Pri výkone kontroly dňa 14.10.2017 bolo inšpektormi SOI zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzalo 5 druhov výrobkov (1 ks taška „GOLLA on the ROAD“ šedá, EAN 6419334105284, Item: Neil 13"G1579 á 69,- €/ks; 1 ks taška „GOLLA HELSINKI - FINLAND“ šedá, EAN 6419334109718, Item: Polku I3 G1907 á 69,- €; 1 ks taška „KNOMO LONDON“ modrá, EAN: 5055385410680 19-201-NAV á 99,- €; 1 ks taška „SUPERSLIM“ zn. boog čierna, EAN 898296004914, Superslim I3, black á 59,- €; 1 ks taška „dbramante 1928“ kožená hnedá, EAN: 5711428005281, Part. No. BG16GT000528 á 135,- €), pri ktorých predávajúci neinformoval o spôsobe ich údržby a 1 druh výrobku - mobilný telefón Apple iPhone 7, 32 GB pri ktorom nebol zabezpečený priložený písomný návod obsahujúci informácie o spôsobe použitia výrobku.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 11 ods. 1 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 24.09.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 30.09.2018.

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

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 14.10.2017 pri výkone kontroly prítomný p. G. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, záznam prevzal.

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 § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charakteere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.10.2017.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností bol znížený rozsah práv spotrebiteľa. Absenciou informácie o spôsobe údržby výrobku ako i nezabezpečením informácie o spôsobe použitia výrobku v písomnom návode napriek tomu, že povaha výrobku, spôsob a doba jeho používania odôvodňovala potrebu uviesť túto informáciu (v danom prípade sa jednalo o mobilný telefón), môže dôjsť k poškodeniu alebo znehodnoteniu samotných výrobkov, a teda dochádza k ohrozovaniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpeného výrobku pri jeho nesprávnom používaní, resp. údržbe. Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený, resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Súčasne bol zohľadnený aj počet výrobkov, pri ktorých boli nedostatky zistené. 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/0377/01/2018**

dátum: **28.02.2019**

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: **LINATA s.r.o.**, Železničná 4745, 903 01 Senec, IČO: 50 021 559,

kontrola vykonaná dňa 15.08.2018 v prevádzkarni Bufet – TANKOVŇA LUMAX, Slnčné jazerá Juh - Senec,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala 1 ks elektronická váha – model: T28-15MR (D), S/N 6714022011 s neplatným úradným overením, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov, nakoľko pri kontrole nebolo inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie predložené rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej len „RÚVZ“) na predmetnú prevádzkareň, pričom uvedené rozhodnutie RÚVZ nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe uloženého záväzného pokynu a následnej výzvy zo dňa 10.09.2018 (predmetná výzva zaslaná do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania bola doručená v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 28.09.2018), čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. e)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **300,- €**
(slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03770118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.08.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Bufet – TANKOVŇA LUMAX, Slnéčné jazerá Juh - Senec, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.08.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala 1 ks elektronická váha – model: T28-15MR (D), S/N 6714022011 s neplatným úradným overením.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov, nakoľko pri kontrole nebolo inšpektorom SOI predložené rozhodnutie RÚVZ na predmetnú prevádzkareň, pričom uvedené rozhodnutie RÚVZ nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe uloženého záväzného pokynu a následnej výzvy zo dňa 10.09.2018 (predmetná výzva zaslaná do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania bola doručená v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 28.09.2018).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a), e) 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 21.01.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 08.02.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 15.08.2018 pri kontrole prítomný konateľ spoločnosti p. R. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Závalu odstráni.

K vyjadreniu konateľa spoločnosti orgán dozoru uvádza, že p. R. svojím vyjadrením nespochybnil zistené protiprávne konanie, iba prisľúbil odstránenie zisteného nedostatku.

V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje na § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle 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 inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.08.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade

nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana zdravia spotrebiteľa. Nezabezpečením vyššie uvedenej podmienky tak účastník konania ohrozil jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0378/01/2018**

dátum: **25.02.2019**

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: **TULIPÁN s.r.o.**, Kolísková 12, 841 05 Bratislava, IČO: 44 009 658,

kontrola vykonaná dňa 29.09.2018 v prevádzkarni Občerstvenie – Kebab – Tulipán, Obchodná ul. 37, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzali iba kuchynské váhy, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**
(slovom: 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-03780118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.09.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Občerstvenie – Kebab – Tulipán, Obchodná ul. 37, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 928/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.09.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia

hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzali iba kuchynské váhy.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 08.02.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 29.09.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že bude informovať majiteľa.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.09.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/D/0040/01/2018**

dátum: **28.02.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Obrázok s. r. o.**, Vlastenecké námestie 1186/10, 851 01 Bratislava,
IČO: 35 901 560,

kontrola vykonaná dňa 09.01.2018 a 01.02.2018 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **používať nekalé obchodné praktiky (vo forme klamlivej obchodnej praktiky) v spotrebiteľských zmluvách** - keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 (t.j. nasledovné informácie nachádzajúce sa na internetovej stránke www.cyklon.sk: Úvod, Eshop, Budete spokojní, Časté otázky, Kontakt, Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk, print screen postupu vytvorenia objednávky (spolu ďalej aj „odobraté materiály“) s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania uviedol:

v časti „Budete spokojní“

„14 dňová garancia vrátenia tovaru

Podľa zákona máte právo bez udania dôvodu vrátiť akýkoľvek tovar zakúpený cez internet do 7 dní. Vieme, že niekedy potrebujete viac času, alebo tovar kupujete ako darček, ktorý sa nemusí vždy zapáčiť. Z vrátenia tovaru nerobíme vedu. Veríme, že s našimi tovarmi budete spokojní. Ak sa tak náhodou nestane, peniaze vám bez doťahovania vrátime v predĺženej lehote 14 dní od doručenia tovaru. Postačí, keď sa preukážete účtom a tovar vrátite nepoškodený v originálnom balení.“

v časti „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk“

5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

a) „Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci podnikateľskej činnosti má zo zákona právo odstúpiť od zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru. Cyklon.sk poskytuje nad rámec zákona predĺženú lehotu na vrátenie tovaru, a to 14 dní.“

Uvedeným ustanovením predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o zákonnej lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci zavádzajúco informuje spotrebiteľov o poskytnutí predĺženej lehoty na vrátenie tovaru, nakoľko v zmysle platnej legislatívy 14 dňová lehota na odstúpenie od zmluvy je stanovená priamo zákonom, a teda je povinnosťou účastníka konania túto aj rešpektovať a zároveň o nej spotrebiteľov riadne v súlade s vyššie citovaným zákonným ustanovením informovať. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci v danom prípade prezentoval práva, ktoré spotrebiteľovi prislúchajú podľa právnych predpisov, ako charakteristickú črtu ponuky predávajúceho, čím došlo zo strany kontrolovanej osoby ako predávajúceho k použitiu nekalkej obchodnej praktiky vo forme klamlivej obchodnej praktiky, a teda porušeniu **§ 4 ods. 2. písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1, ods. 4 a na prílohu č. 1 (Klamlivé obchodné praktiky) bod 10.** 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;

- **používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania v časti „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk“ uviedol:

4. Storno objednávky

a) „*Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu a to do doby vyexpedovania objednaného tovaru zo skladu, emailom na adresu: info@cyklon.sk...*“ Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov;

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania v časti „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk“ uviedol:

5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

b) „*V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu v lehote 7 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.*“

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

- **ukladať povinnosti bez právneho dôvodu** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania v časti „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk“ uviedol:

5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

b) „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu v lehote 7 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ je oprávnený zakúpený tovar vyskúšať za účelom jeho posúdenia, t.j. v rámci zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, čím došlo k porušeniu zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov;

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.cyklon.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa;

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a

zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch vybavovania reklamácií, keď vo Všeobecných obchodných podmienkach obsiahnutý postup neobsahoval informácie ohľadom vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi oznámiť informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z.), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže**

spotrebiteľ' podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.cyklon.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. t)** zákona č. 102/2014 Z. z.,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **1500,- €**, (slovom: jedentisícpäťsto 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-00400118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.01.2018 mali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonať kontrolu v spoločnosti Obrázok s. r. o., Vlastenecké námestie 1186/10, 851 04 Bratislava, zameranú na prešetrenie internetového obchodu www.cyklon.sk, na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. o a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. Na uvedenej adrese sa nachádzal len bytový dom. Z uvedeného dôvodu bol spísaný úradný záznam zo dňa 09.01.2018 a inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj odobraté informácie uvedené na stránke www.cyklon.sk, tvoriace prílohy k úradnému záznamu zo dňa 09.01.2018 – Úvod, Eshop, Budete spokojní, Časté otázky, Kontakt, Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu [cyklon.sk](http://www.cyklon.sk), print screen postupu vytvorenia objednávky (spolu ďalej aj „odobraté materiály“).

Posúdenie odobratých materiálov bolo vyhodnotené a zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 01.02.2018, spísanom v priestoroch inšpektorátu SOI. Úradný záznam zo dňa 09.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 01.02.2018 boli zaslané na adresu sídla účastníka konania a doručené dňa 05.02.2018. Následne boli dňa 12.12.2018 účastníkovi konania úradný záznam zo dňa 09.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 01.02.2018 zaslané aj v elektronickej forme do elektronickej schránky účastníka konania v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente).

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania uviedol:

v časti „Budete spokojní“

„14 dňová garancia vrátenia tovaru

Podľa zákona máte právo bez udania dôvodu vrátiť akýkoľvek tovar zakúpený cez internet do 7 dní. Vieme, že niekedy potrebujete viac času, alebo tovar kupujete ako darček, ktorý sa nemusí vždy zapáčiť. Z vrátenia tovaru nerobíme vedu. Veríme, že s našimi tovarmi budete spokojní. Ak sa tak náhodou nestane, peniaze vám bez doťahovania vrátime v predĺženej lehote 14 dní od doručenia tovaru. Postačí, keď sa preukážete účtom a tovar vrátite nepoškodený v originálnom balení.“

v časti „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk“

5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

a) „Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci podnikateľskej činnosti má zo zákona právo odstúpiť od zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru. Cyklon.sk poskytuje nad rámec zákona predĺženú lehotu na vrátenie tovaru, a to 14 dní.“

Uvedeným ustanovením predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o zákonnej lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko podľa § 7 ods. 1 písm.

a) zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci zavádzajúco informuje spotrebiteľa o poskytnutí predĺženej lehoty na vrátenie tovaru, nakoľko v zmysle platnej legislatívy 14 dňová lehota na odstúpenie od zmluvy je stanovená priamo zákonom, a teda je povinnosťou účastníka konania túto aj rešpektovať a zároveň o nej spotrebiteľa riadne v súlade s vyššie citovaným zákonným ustanovením informovať. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci v danom prípade prezentoval práva, ktoré spotrebiteľovi prislúchajú podľa právnych predpisov, ako charakteristickú črtu ponuky predávajúceho, čím došlo zo strany kontrolovanej osoby ako predávajúceho k použitiu nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivej obchodnej praktiky.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania v časti „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk“ uviedol:

4. Storno objednávky

a) „Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu a to do doby vyexpedovania objednaného tovaru zo skladu, emailom na adresu: info@cyklon.sk...“

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania v časti „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk“ uviedol:

5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

b) „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu v lehote 7 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

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

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania v časti „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk“ uviedol:

5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

b) „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu v lehote 7 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ je oprávnený zakúpený tovar vyskúšať za účelom jeho posúdenia, t.j. v rámci zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.cyklon.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch vybavovania reklamácií, keď vo Všeobecných obchodných podmienkach obsiahnutý postup neobsahoval informácie ohľadom vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie).

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu

podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z.).

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.cyklon.sk bolo zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.cyklon.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, ods. 4 a na prílohu č. 1 (Klamlivé obchodné praktiky) bod 10.; § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g), h), i), k), t) zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.12.2018 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 06.01.2019.

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.

V e-maile zo dňa 31.01.2019, odoslanom z e-mailovej adresy m@o.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 01.02.2019) účastník konania uviedol, že včera našiel v elektronickej schránke Oznámenie o začatí správneho konania P/D/0040/01/2018 k úradnému a inšpekčnému záznamu, ktoré mu boli doručené v listinnej podobe 05.02.2018. Bolo mu tam uvedené nedostatky nariadením ihneď odstrániť. Všetky uvedené nedostatky bezodkladne napravil hneď 06.02.2018. Účastník konania nerozumie teda dôvodu začatia správneho konania, nakoľko nedostatky boli ihneď, ako mu boli oznámené, odstránené. Účastník konania sa na záver pýta, či môže poprosiť vysvetlenie, resp. stav vecí.

Dňa 01.02.2019 bolo do aktivovanej elektronickej schránky tunajšieho správneho orgánu doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. V predmetnom vyjadrení účastník konania uviedol, že nakoľko elektronickej schránku

navštevuje zriedkavo, až 30.01. v nej našiel Oznámenie o začatí správneho konania P/D/0040/01/2018 k úradnému a inšpekčnému záznamu, ktoré mu boli doručené v listinnej podobe 05.02.2018. Bolo mu tam uvedené nedostatky nariadením ihneď odstrániť. Účastník konania uviedol, že všetky uvedené nedostatky bezodkladne napravil hneď 06.02.2018. Nerozumie teda dôvodu začatiu správneho konania, nakoľko nedostatky boli ihneď, ako mu boli oznámené, odstránené. Účastník konania si myslel, že je to tým pádom v poriadku. Chcel by poprosiť o vysvetlenie, resp. aký je stav konania.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Ku skutočnosti, že následne po vykonanej kontrole došlo k odstráneniu zistených nedostatkov, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Len pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania, a tým naplnil skutkové podstaty správnych deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť. Vzhľadom na zistený skutkový stav bolo začaté správne konanie vo veci.

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

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

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

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

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

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

Podľa prílohy č. 1 k zákonu o ochrane spotrebiteľa, bodu 10. OBCHODNÉ PRAKTIKY, KTORÉ SA ZA KAŽDÝCH OKOLNOSTÍ POVAŽUJÚ ZA NEKALÉ Klamlivé obchodné praktiky:

10. Prezentovanie práv, ktoré spotrebiteľovi prislúchajú podľa právnych predpisov, ako charakteristickej črty ponuky predávajúceho.

Podľa § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vráťane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

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

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

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

- g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,

- i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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

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

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

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

Podľa § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur. Porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 eur.

Orgán dozoru ako príslušný správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právne úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť

tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelný správny deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v úradnom zázname zo dňa 09.01.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 01.02.2018, z informácií zverejnených na internetovej stránke účastníka konania www.cyklon.sk: Úvod, Eshop, Budete spokojní, Časté otázky, Kontakt, Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu cyklon.sk, print screen postupu vytvorenia objednávky a taktiež aj z predložených vyjadrení účastníka konania.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania vo svojich všeobecných obchodných podmienkach dojednal ustanovenie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ktorým spotrebiteľovi ukladal povinnosti bez právneho dôvodu. Nedodržaním zákonom stanoveného zákazu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje niektoré podmienky podnikania významné z hľadiska ochrany spotrebiteľa. K týmto podmienkam patrí okrem iného aj povinnosť predávajúceho zdržať sa ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania nemôže od spotrebiteľa vyžadovať splnenie povinností, ktoré nemajú oporu v príslušnom zákone. Túto povinnosť účastník konania, s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil. Zakotvením požiadavky účastníka konania vrátiť tovar pri odstúpení od zmluvy v nepoužitom stave dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento v domnení potreby naplnenia uvedenej požiadavky kladenej účastníkom konania môže byť odradený od uplatnenia svojho zákonného práva na odstúpenie od zmluvy. Uvedeným ukladáním povinností nad rámec zákona tak došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona o ochranu spotrebiteľa.

Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivej obchodnej praktiky je spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa, a tým môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán za zvlášť závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Použitím klamlivej obchodnej praktiky, ktorá je popísaná v texte tohto rozhodnutia, došlo k značnému

zhoršení postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom.

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

Za závažné tiež orgán dozoru považuje zistenie, že účastník konania prezentoval práva vyplývajúce spotrebiteľovi z právnych predpisov ako osobitnú črtu jeho ponuky, čím mohol byť na strane spotrebiteľa vzbudzovaný dojem osobitnej výhodnosti nákupu v predmetnom e-shope.

Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol taktiež na skutočnosť, že právna úprava za účelom ochrany práv spotrebiteľa stanovuje povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky platby spôsobom rovnakým, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, nakoľko spotrebiteľ má záujem na tom, aby mu vynaložené finančné prostriedky boli vrátené rovnakým spôsobom. Predávajúci si tak nemôže v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky jednostranne vyhradiť vrátenie platieb bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho, ktoré v prípade, ak spotrebiteľ použil iný spôsob platby, môže spotrebiteľovi spôsobiť pri uplatnení jeho zákonného práva na odstúpenie od zmluvy ťažkosť, príp. ho od odstúpenia od zmluvy i odradiť (spôsob vrátenia týchto prostriedkov predstavuje pre spotrebiteľa dôležitú informáciu, ktorú spotrebiteľ taktiež zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom, či odstúpi od zmluvy).

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

V záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Neuvedením informácií o postupoch vybavovania reklamácií, vrátane informácií o povinnostiach, ktoré účastníkovi konania ako predávajúceho vyplývajú z príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutím reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, resp. o možnosti opätovného uplatnenia reklamácie, dochádza opätovne k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktorý mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, predovšetkým práva na informácie a ochranu ekonomických záujmov garantované v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom zároveň môže byť

spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol na skutočnosť, že v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci, okrem iného, povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 k cit. predpisu. Zmyslom vyššie uvedenej povinnosti predávajúceho je zjednodušiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v praxi nie je ojedinelý prípad, kedy spotrebiteľ nemá vedomosť o tom, akým spôsobom si má vyššie uvedené právo uplatniť a predovšetkým, čo presne by malo písomné odstúpenie od zmluvy obsahovať, aby bolo riadne uplatnené. Nesplnením vyššie uvedenej povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutým ustanovením zákona.

Neposkytnutie informácie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru a informácie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, je spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, môže ho vždy vrátiť a navyše, nemusí vynaložiť žiadne náklady v súvislosti s uplatnením svojho práva odstúpiť od zmluvy. V tejto súvislosti orgán dozoru upozorňuje zároveň na skutočnosť, že neinformovanie spotrebiteľa o tom, že bude znášať náklady na vrátenie tovaru, má za následok priamo zo zákona vznik povinnosti predávajúceho znášať náklady na vrátenie tovaru.

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

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

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

Poučenie:

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