

**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/0015/01/2018

dátum: 28.03.2019

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, 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: **ADJ, a.s.**, Grösslingová 71, 811 09 Bratislava  
IČO: 51 007 002,

kontrola vykonaná dňa 06.02.2018 v prevádzke Reštaurácia 44, Vajnorská 44, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **správne účtovať ceny pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci BUKY PLUS, s.r.o., IČO: 35 750 073 (ďalej len "predávajúci"), ktorého právnym nástupcom je od 31.01.2019 účastník konania, nesprávne účtoval ceny pri predaji výrobkov, keď na vykonaný kontrolný nákup zo strany inšpektorov SOI zaúčtoval 2x *med á 0,40 €/20g v celkovej cene 0,80 €*, napriek tomu, že uvedené výrobky neboli zo strany inšpektorov SOI objednané a ani konzumované, čím došlo k porušeniu § 4 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

**u k l a d á**

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00150118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 06.02.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Reštaurácia 44, Vajnorská 44, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a prešetrenie podania spotrebiteľa evidovaného pod č. 68/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 06.02.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nesprávne účtoval ceny pri predaji výrobkov, keď na vykonaný kontrolný nákup zo strany inšpektorov SOI zaúčtoval 2x *med á 0,40 €/20g v celkovej cene 0,80 €*, napriek tomu, že uvedené výrobky neboli zo strany inšpektorov SOI objednané a ani konzumované.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako právny nástupca predávajúceho zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo predávajúcemu listom zo dňa 21.01.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky predávajúceho, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 24.01.2019.

V dôsledku chyby v písaní – v roku datovania oznámenia o začatí správneho konania bol účastník konania upovedomený o oprave oznámenia o začatí správneho konania, a to listom zo dňa 19.02.2019, ktorý bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania a doručený v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 22.02.2019.

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 sa účastník konania ani predávajúci v stanovenej lehote nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 06.02.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. K. uviedla, že k predraženiu kontrolného nákupu zaúčtovaním medzi došlo neúmyselne. Čo sa týka podnetu, čašník nablokoval podľa kódov, ktoré sa týkajú rozvozu jedál cez portál ham.sk, kde sa účtujú ceny jedál vyššie z dôvodu účtovania obalu.

Ku skutočnosti uvádzanej osobou prítomnou pri výkone kontroly, orgán dozoru uvádza, že uvedená skutočnosť predstavuje len uvedenie príčiny vzniku daného nedostatku, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Uvádzaná príčina je len subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezavaruje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Za nedostatok, ktorý je predmetom tohto konania, zodpovedá predávajúci, resp. jeho právny nástupca objektívne, t.j. bez ohľadu na subjektívnu stránku správneho deliktu.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb.

Právny predchodca účastníka 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 €.

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 06.02.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Naúčtovaním výrobku, ktorý si spotrebiteľ v skutočnosti neobjednal ani nekonzumoval, dochádza k poškodeniu spotrebiteľa a k ohrozeniu jeho ekonomických záujmov, nakoľko je mu účtovaná cena vo vyššej výške, a to vzhľadom na započítanie ceny výrobkov, o ktoré spotrebiteľ ani nemusí mať záujem. V danom prípade teda dochádza k majetkovému prospechu predávajúceho na úkor spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie v úvahu, že predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

**Poučenie:**

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

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

---

číslo: P/0025/01/2018

dátum: 28.03.2019

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, 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: **ReMar Slovakia, s. r. o.**, Panónska cesta 4, 851 04 Bratislava,  
IČO: 45 291 136,

kontrola vykonaná dňa 02.02.2018 v prevádzke Kuchynské štúdio, Panónska cesta 4, Bratislava,

**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 predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa J., uplatnenú a evidovanú predávajúcim dňa 18.12.2017 (reklamácia č. 2017120022), zameranú na nedostatky výrobku (k drezu nebolo dodané tiahlo, a teda drez nie je funkčný) – 522 994 - Blanco Andano 500-IF/A *hodvábne lesklý nerez (faktúra č. 3171100102 zo dňa 10.11.2017)*, t.j. do 12 mesiacov od kúpy výrobku, zamietnutím – e-mailom zo dňa 18.12.2017, a to 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-00250118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 02.02.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu spoločnosti ReMar Slovakia, s.r.o., Panónska cesta 4, Bratislava – prevádzkareň Kuchynské štúdio, Panónska cesta 4, Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa J. evidovaného pod č. 1284/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 02.02.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa J., uplatnenú a evidovanú predávajúcim dňa 18.12.2017 (reklamácia č. 2017120022), zameranú na nedostatky výrobku (k drezu nebolo dodané tiahlo, a teda drez nie je funkčný) – 522 994 - *Blanco Andano 500-IF/A hodvábné lesklý nerez (faktúra č. 3171100102 zo dňa 10.11.2017)*, t.j. do 12 mesiacov od kúpy výrobku, zamietnutím – e-mailom zo dňa 18.12.2017, a to 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 16.01.2019 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 18.01.2019.

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.

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 02.02.2018 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 podmienajúcej 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/0169/01/2018

dátum: 28.03.2019

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, 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: **MARKOM s. r. o.**, Dunajská 29, 811 08 Bratislava,  
IČO: 35 781 742,

kontrola vykonaná dňa 06.02.2018 a 12.04.2018 v prevádzkarni CASA CAFÉ, Dunajská 29, Bratislava a dňa 01.06.2018 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby** – pri výkone kontroly bolo v nadväznosti na doklady doložené zo strany spotrebiteľa zistené, že spotrebiteľovi bol vydaný doklad z ERP zo dňa 02.11.2017 11:29 DKP 6002020277061002, na sumu 73,50 € za položku „Kava“, pričom tento neobsahuje správny názov a množstvo výrobku alebo druh služby, ako ani cenu jednotlivého výrobku alebo služby (v zmysle zaslaného stanoviska k podnetu zo dňa 12.02.2018 boli predmetom účtovania súčiastky špirála 101 – A000010; tesnenie bojlera 97 – C000119; tesnenie prietoku 98 – C000117 + závit 100 – 011001301; tesnenie ESE 68-C002361 ako aj práca na oprave), čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. d) a 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,
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** - v čase kontroly dňa 06.02.2018 sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **350,- €**  
(slovom: tristopäťdesiat eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01690118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.02.2018 a 12.04.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni CASA CAFÉ, Dunajská 29, Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrovanie podania spotrebiteľa evidovaného pod č. 60/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 06.02.2018 a 12.04.2018. Oprava nesprávne uvedeného identifikačného čísla podnikateľského subjektu bola vykonaná dňa 01.06.2018 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj.

V nadväznosti na vykonanú kontrolu bolo zistené, že spotrebiteľovi bol vydaný doklad z ERP zo dňa 02.11.2017 11:29 DKP 6002020277061002, na sumu 73,50 € za položku „Kava“, pričom tento neobsahoval správny názov a množstvo výrobku alebo druh služby, ako ani cenu jednotlivého výrobku alebo služby (v zmysle zaslaného stanoviska k podnetu zo dňa 12.02.2018 boli predmetom účtovania súčiastky špirála 101 – A000010; tesnenie bojlera 97 – C000119; tesnenie prietoku 98 – C000117 + závit 100 – 011001301; tesnenie ESE 68-C002361 ako aj práca na oprave).

Pri kontrole dňa 06.02.2018 bolo súčasne zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni sa nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) a e) a § 18 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 16.01.2019 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 03.02.2019.

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 06.02.2018, 12.04.2018 pri kontrole prítomný p. M. uviedol, že obsah záznamu berie na vedomie.

Dňa 12.02.2018 bol z adresy m@m.sk inšpektorovi č. 166 zaslaný e-mail, v rámci ktorého účastník konania podal stanovisko k podaniu č. 60/2018, ako aj doložil doklady relevantné v danej veci. V predmetnej správe účastník konania uviedol, že spotrebiteľ prišiel do predajne s predmetom kávovar Francis a požadoval opravu, pričom na otázku, aká je chyba, povedal, že nevie, je pokazený, ale v žiadnom prípade nepožadoval reklamáciu ani nepredložil doklad o kúpe výrobku a ani sa nezmienil o tom, že kávovar kupoval u účastníka konania a žiada opravu v záruke. Následne mu bol vyhotovený zákazkový list, ktorý prebral a odišiel. Predmet kávovar Francis bol následne opravený s chybou - zanesená špirála od vodného kameňa a prasknutá z tohto dôvodu; tesnenie bojlera, ktoré sa vymieňa automaticky po

otvoreni bojlera; tesnenie prietoku vody + závit z dôvodu zanesenia vodným kameňom; tesnenie ESE, ktoré sa nachádza na spodku bojlera a zabraňuje pretekaniu kávy povedľa páky. Po oprave bol zákazník informovaný telefonicky aj s cenou za opravu, pre kávovar prišla pani s tým, že platiť nehodlá, nakoľko kávovar je v záručnej dobe, pričom po vysvetlení, že uvedené nebolo oznámené a ani nebol predložený doklad o kúpe, pani sumu za opravu zaplatila, súčiastky, ktoré boli vymenené, neprevzala a o pár dní prišiel pán, ktorý predmet priniesol a dožadoval sa reklamácie a zase nepredložil doklad o kúpe. Pri ukázaní vymenených súčiastok spotrebiteľ predávajúceho obvinil, že v žiadnom prípade nemôže takto vyzeráť špirála po troch mesiacoch a určite táto vymenená súčiastka, nie je jeho. Vyhrážkami sa dožadoval vrátenia sumy za opravu, inak podá podnet na SOI. Spotrebiteľ podľa názoru účastníka konania zavádzal, nakoľko si neuplatňoval reklamáciu, ale opravu; nepredložil žiaden doklad o kúpe, a preto mu bol vystavený zákazkový list, ktorý si prebral; kávovar bol opravený a zákazníkom zaplatený, pričom v doklade omylom uviedol položku káva a ani zákazník si túto chybu nevšimol. Zo strany účastníka konania bola ponúknutá možnosť opraviť bločik. V prílohe uviedol rozpis a nákupný cenník súčiastok.

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.

Účastník konania v podaných vyjadreniach nespochybnil zistený skutkový stav zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 06.02.2018 (chýbajúci reklamačný poriadok), pričom skutočnosť, že vydaný doklad o kúpe výrobku, resp. poskytnutí služby neobsahoval riadnu identifikáciu výrobkov, resp. služby vrátane ich jednotlivých cien len v dôsledku neúmyselnej chyby, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený skutkový stav, nakoľko účastník konania ako predávajúci zodpovedá objektívne, t.j. bez ohľadu na subjektívnu stránku či už vo forme úmyslu alebo nedbanlivosti.

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

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

V zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, 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 inšpekčných záznamov z kontrol, ako aj 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 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 vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje všetky zákonom predpísané náležitosti. Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Vydanie dokladu o kúpe výrobku, ktorý neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti (v danom prípade nesprávne uvedenie názvu výrobkov a služby a neuvedenie ich jednotlivých cien, keď uvedené bolo len "Káva" a celková cena), je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Vyššie uvedenými konaniami 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. 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: **D/0219/01/2018**dátum: **28.03.2019**

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: **Webglobe - Yegon, s.r.o.**, Stará Prievozská 2, 821 09 Bratislava,  
IČO: 36 306 444,

kontrola vykonaná dňa 26.06.2018 v sídle spoločnosti Webglobe - Yegon, s.r.o., Stará Prievozská 2, 821 09 Bratislava,

**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 celkovej cene služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ponúkal prostredníctvom stránky [www.wy.sk](http://www.wy.sk) spotrebiteľom služby. Z tejto webovej stránky bol stiahnutý „*Cenník služieb*“ v počte 4 strany, kde na poslednej štvrtej strane je uvedená nasledovná informácia „*Všetky ceny sú uvádzané bez DPH.*“ Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne neoznámil celkovú cenu služby vrátane dane z pridanej hodnoty, nakoľko nasledovné služby uvedené v cenníku služieb:

**Všetky serverové a cloudové služby**

- Zapojenie po deaktivácii z dôvodu neuhradenia služieb / 35 €
- Dodatočná IP adresa / 1 €/mesiac
- Poskytnutie zálohy na vyžiadanie / 35 €
- Dodatočné zálohovanie virtuálneho servera v cloude pomocou VEEAM / 8,90 €/mesiac za 1 virtuálny server
- Technický zásah na vyžiadanie (pon-pia: 8:00-17:00) / 45 €/hod
- Technický zásah na vyžiadanie (mimo pracovnej doby, víkend, sviatok) / 90€/hod
- Dodatočný traffic (nad 5 TB v cene) / 10 €/1TB/mesiac
- Licencia MS Windows Server pre virtuálne servery v cloude / 17 €/mesiac
- Viazanosť 12 mesiacov / 7 % zľava/mesiac
- Viazanosť 24 mesiacov / 15 % zľava/mesiac
- 1 vCPU (pre cloudové služby) / 7,49 €/mesiac
- 1 GB RAM (pre cloudové služby) / 8,99 €/mesiac
- 1 GB HDD (pre cloudové služby) / 0,19 €/mesiac

- 1 vCPU (pre cloudové služby v režime Pay as You GO) / 0,0125 €/hodina
- 1 GB RAM (pre cloudové služby v režime Pay as You GO) / 0,015 €/hodina
- 1 GB HDD (pre cloudové služby v režime Pay as You GO) / 0,0003 €/hodina

**Zdieľaný webhosting**

- Zapojenie po deaktivácii z dôvodu neuhradenia služieb / 35 €
- Obnova dát zo zálohy na vyžiadanie / 20 €/jednorázovo
- Prídavný diskový priestor 10 GB / 1,9 €/mesiac
- BigBox – 30 GB diskový priestor vyhradený pre schránku / 18 €/rok
- Dodatočná kapacita WY drive pre 1-100 GB / 0,16 €/mesiac za 1GB
- Dodatočná kapacita WY drive pre 101-500 GB / 0,12 €/mesiac za 1GB
- Dodatočná kapacita WY drive pre 501 GB a viac / 0,10 €/mesiac za 1GB

**Domény**

- Presmerovanie domény – balík Registrácia domény plus / 10 €/rok
- Orientačná cena obnovenia domén z karantény / 90 €

**Ostatné služby**

- Programátorské práce / 45€/hod.
- Inštalácia SSL certifikátu zakúpeného mimo našej spoločnosti | 20 € jednorázovo
- Presun domény a dát v rámci infraštruktúry / 20 € jednorázovo
- Prednostné vybavenie požiadavky / 40 € jednorázovo

boli uvádzané len bez dane z pridanej hodnoty, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. e) 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 účinného v čase kontroly (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“)

**u k l a d á**

podľa § 15 ods. 1 písm. b) a ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **1 000,-€**, (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-02190118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 26.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle spoločnosti Webglobe - Yegon, s.r.o., Stará Prievozská 2, 821 09 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 607/2018 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 zo dňa 26.06.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ponúkal prostredníctvom internetovej stránky [www.wy.sk](http://www.wy.sk) spotrebiteľom služby. Z tejto webovej stránky bol stiahnutý „Cenník služieb“ v počte 4 strany, kde na poslednej štvrtej strane je uvedená nasledovná informácia „Všetky ceny sú uvádzané bez DPH.“ Predmetný cenník služieb spolu so všeobecnými obchodnými podmienkami bol zo strany kontrolovaného subjektu predložený resp. vytlačený z internetovej stránky [www.wy.sk](http://www.wy.sk) inšpektorom SOI aj v čase kontroly. Z predložených všeobecných obchodných podmienok (čl. II Uzatvorenie zmluvy) vyplýva, že zmluvný vzťah medzi objednávateľom a poskytovateľom služby vzniká vyplnením a odoslaním objednávkového formuláru v elektronickej forme na internetovej stránke poskytovateľa.

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne neoznámil celkovú cenu služby vrátane dane z pridanej hodnoty, nakoľko nasledovné služby uvedené v cenníku služieb boli uvádzané len bez dane z pridanej hodnoty:

#### **Všetky serverové a cloudové služby**

- Zapojenie po deaktivácii z dôvodu neuhradenia služieb / 35 €
- Dodatočná IP adresa / 1 €/mesiac
- Poskytnutie zálohy na vyžiadanie / 35 €
- Dodatočné zálohovanie virtuálneho servera v cloude pomocou VEEAM / 8,90 €/ mesiac za 1 virtuálny server
- Technický zásah na vyžiadanie (pon-pia: 8:00-17:00) / 45 €/hod
- Technický zásah na vyžiadanie (mimo pracovnej doby, víkend, sviatok) / 90€/hod
- Dodatočný traffic (nad 5 TB v cene) / 10 €/1TB/mesiac
- Licencia MS Windows Server pre virtuálne servery v cloude / 17 €/mesiac
- Viazanosť 12 mesiacov / 7 % zľava/mesiac
- Viazanosť 24 mesiacov / 15 % zľava/mesiac
- 1 vCPU (pre cloudové služby) / 7,49 €/mesiac
- 1 GB RAM (pre cloudové služby) / 8,99 €/mesiac
- 1 GB HDD (pre cloudové služby) / 0,19 €/mesiac
- 1 vCPU (pre cloudové služby v režime Pay as You GO) / 0,0125 €/hodina
- 1 GB RAM (pre cloudové služby v režime Pay as You GO) / 0,015 €/hodina
- 1 GB HDD (pre cloudové služby v režime Pay as You GO) / 0,0003 €/hodina

#### **Zdieľaný webhosting**

- Zapojenie po deaktivácii z dôvodu neuhradenia služieb / 35 €
- Obnova dát zo zálohy na vyžiadanie / 20 €/jednorázovo
- Prídavný diskový priestor 10 GB / 1,9 €/mesiac
- BigBox – 30 GB diskový priestor vyhradený pre schránku / 18 €/rok
- Dodatočná kapacita WY drive pre 1-100 GB / 0,16 €/mesiac za 1GB
- Dodatočná kapacita WY drive pre 101-500 GB/ 0,12 €/mesiac za 1GB
- Dodatočná kapacita WY drive pre 501 GB a viac / 0,10 €/mesiac za 1GB

#### **Domény**

- Presmerovanie domény – balík Registrácia domény plus / 10 €/rok
- Orientačná cena obnovenia domén z karantény / 90 €

#### **Ostatné služby**

- Programátorské práce / 45€/hod.
- Inštalácia SSL certifikátu zakúpeného mimo našej spoločnosti | 20 € jednorázovo
- Presun domény a dát v rámci infraštruktúry / 20 € jednorázovo
- Prednostné vybavenie požiadavky / 40 € jednorázovo.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z..

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku 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 09.01.2019.

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 26.06.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. uviedol, že klientmi spoločnosti sú väčšinou podnikateľské subjekty, objednávkový formulár obsahuje aj cenu s DPH ako aj finálna faktúra/predfaktúra. Klientmi spoločnosti je tiež veľa zahraničných subjektov.

K vyjadreniu ku kontrole orgán dozoru uvádza, že vzhľadom na charakter poskytovaných služieb možno predpokladať, že väčšinu zákazníkov skutočne tvorí podnikateľská klientela, avšak zároveň je potrebné uviesť, že nemožno vylúčiť, že služby účastníka konania využije aj spotrebiteľ, ktorý nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. S prihliadnutím na uvedené teda predávajúci je povinný plniť aj povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 102/2014 Z.z. vrátane povinnosti spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť celkovú cenu služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní. Účastník konania tak nespochybnil zistený skutkový stav ani neuviedol dôvody relevantné z hľadiska zbavenia sa zodpovednosti za porušenie zákona.

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 § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z., predávajúci je 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 celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní. 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. b) a ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 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 26.06.2018.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dozoru pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Cena za poskytovanú službu predstavuje podstatnú náležitosť zmluvy, ktorá je predpokladom kvalifikovaného rozhodnutia spotrebiteľa o uzavretí zmluvy s predávajúcim. Neposkytnutím informácie o konečnej cene služby poskytovanej účastníkom konania jasným a zrozumiteľným spôsobom dochádza k porušeniu jedného zo základných

práv spotrebiteľa, a to právo byť informovaný o cene poskytovanej služby. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Bez uvedenia ceny poskytovanej služby vrátane dane z pridanej hodnoty spotrebiteľ nemá možnosť už v momente ponuky riadne posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť plánovanej kúpy a dostupnosť svojich finančných prostriedkov. Informácie o cenách sú tak pre spotrebiteľa jednými z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétnej služby. 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 a poskytovania služieb 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: D/0162/01/2018

dátum: 27.03.2019

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: **Shoebox Slovakia s. r. o.**, Pribinova 8, 811 09 Bratislava,  
IČO: 43 836 666,

kontrola vykonaná dňa 21.03.2018 a 24.04.2018 v prevádzkarni e-shop a reklamačné oddelenie internetového obchodu Shoebox Slovakia s. r. o., Račianska 56, Bratislava,

**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 spotrebiteľovi oznámiť informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením materiálov predložených pri výkone kontroly dňa 21.03.2018 inšpektorom SOI, a to: Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu Shoebox Slovakia s. r. o. (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“); Poučenie o uplatnení práva kupujúceho – spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy; Formulár na odstúpenie od zmluvy alebo výmenu tovaru pre kupujúceho – spotrebiteľa; Reklamačný formulár (spolu ďalej aj „predložené materiály“) 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 na stránke e-shopu [www.o.sk](http://www.o.sk) jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 písm. e) 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“)), nakoľko predávajúci v predložených Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

10. Odstúpenie od zmluvy

*„9. Kupujúci – spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru:*

*...*

*c) ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť (napr. z hygienických dôvodov).“*  
Uvedené ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok však nie je v súlade s platnou právnou úpravou, nakoľko podľa § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z.

*„spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený“.* Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z.,

### u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. b) a ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **200,-€**, (slovom: dvesto 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-01620118.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.03.2018 a 24.04.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni e-shop a reklamačné oddelenie internetového obchodu Shoebox Slovakia s. r. o., Račianska 56, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 102/2014 Z. z. a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 324/2018. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.03.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 24.04.2018.

Pri výkone kontroly dňa 21.03.2018 boli inšpektorom SOI zo strany účastníka konania-spoločnosti Shoebox Slovakia s. r. o., Pribinova 8, 811 09 Bratislava, IČO: 43 836 666 predložené nasledujúce dokumenty: Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu Shoebox Slovakia s. r. o. (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“); Poučenie o uplatnení práva kupujúceho – spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy; Formulár na odstúpenie od zmluvy alebo výmenu tovaru pre kupujúceho – spotrebiteľa; Reklamačný formulár (spolu ďalej len „predložené materiály“).

Posúdením predložených materiálov 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 na stránke e-shopu [www.o.sk](http://www.o.sk) jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z.), nakoľko predávajúci v predložených Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

10. Odstúpenie od zmluvy

*„9. Kupujúci – spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru:*

*...*

*c) ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť (napr. z hygienických dôvodov).“*

Uvedené ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok však nie je v súlade s platnou právnou úpravou, nakoľko podľa § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z. *„spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený“.*

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. k) 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 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 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 21.03.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. S. uviedla, že inšpekčný záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 24.04.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. S. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a uvedený nedostatok ihneď odstráni.

V e-maile zo dňa 25.04.2018, odoslanom z e-mailovej adresy [sb@shoebox.sk](mailto:sb@shoebox.sk) (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 02.05.2018) p. S. uviedla, že na základe vykonaného došetrenia inšpektormi SOI v PJ v spoločnosti Shoebox Slovakia s. r. o. dňa 24.04.2018, týkajúce sa kontroly zo dňa 21.03.2018, vykonanej na základe podania spotrebiteľa č. 324/2018, zasielajú potvrdenie o vykonanej náprave. Na základe zistení orgánu dozoru, že vo Všeobecných obchodných podmienkach na internetovom e-shope o.sk chýba rozpisovaný text v bode 10 – Odstúpenie od zmluvy, čl. 9 ods. c, tento odsek doplnili v plnom znení podľa zákona č. 102/2014 Z.z. V prílohe zároveň zasiela scan inšpekčného záznamu, screenshot stránky s vyznačenou opravou a link na stránku, kde je možné nájsť celé znenie VOP. <https://www.o/11>.

K vyjadreniu p. S. orgán dozoru uvádza, že p. S. vyššie uvedeným vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila. 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 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.

Podľa § 3 ods. 1 písm. k) 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 informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.

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. b) a ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 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 21.03.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 24.04.2018, 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 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. Skutočnosť, že predávajúci nejasným a nezrozumiteľným spôsobom oznámil spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, môže negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko tento, v mylnej domnienke, že právo na odstúpenie od zmluvy mu v danom prípade zo zákona neprislúcha, sa môže rozhodnúť ponechať si zakúpený tovar aj napriek tomu, že s ním spokojný nie je, tzn. v danom prípade účastníkom konania poskytnutá informácia (podrobne špecifikovaná vo výrokovej časti tohto rozhodnutia) je spôsobilá odradiť spotrebiteľa od uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy aj v prípadoch, kedy zákonodarca odstúpenie od zmluvy nevylučuje (napr. ide síce o tovar z hygienických dôvodov predávaný v ochrannom obale, avšak ochranný obal výrobku nebol po dodaní porušený).

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/0232/01/2018

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, 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: **Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. (v skratke K.R.S. s.r.o.),**  
Hany Meličkovej 1/E, Bratislava - mestská časť Karlova Ves 841 05, IČO: 35 696 583,

kontrola vykonaná dňa 14.03.2018, 27.04.2018 a dňa 23.05.2018 u správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. (v skratke K.R.S. s.r.o.), Hany Meličkovej 1/E Bratislava - mestská časť Karlova Ves,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie** – pri výkone kontroly a z predložených dokumentov bolo zistené, že podľa § 8b ods. 2 písm. g) zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v r. 2016) bol správca pri správe domu povinný zvolať schôdzu vlastníkov podľa potreby, najmenej raz za rok, alebo keď o to požiada najmenej štvrtina vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Účastník konania ku kontrole predložil 2 pozvánky na schôdzu vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu F., Bratislava zo dňa 03.10.2014 a 30.01.2017 spolu so zápisnicami zo schôdzí vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu, ktoré sa konali dňa 14.10.2014 a 07.02.2017. Podľa vyjadrenia kontrolovanej osoby sa v roku 2016 žiadna schôdza vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu F., Bratislava nekonala. Kontrolovaná osoba nepreukázala splnenie povinnosti vyplývajúcej jej z § 8b ods. 2 písm. g) zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov (v znení účinnom v r. 2016), čím došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne (t.j. v súlade so zákonom č. 182/1993 Z.z.) použitie, t.j. k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. h)** 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 v nadväznosti na § 8b ods. 2 písm. g) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v r. 2016);

**vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly a z predložených dokumentov bolo zistené, že

- účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. Z., ktorú si spotrebiteľka uplatnila prostredníctvom emailu zo dňa 15.02.2017 vo veci „Zápisnica z poslednej schôdze – 7.2.2017“ týkajúcu sa navýšenia FOaÚ pre rok 2017 zaslaný na adresu [h.krs@krs.sk](mailto:h.krs@krs.sk) a [e@krssro.eu](mailto:e@krssro.eu) a z dôvodu, že účastník konania nereagoval na uvedenú reklamáciu, spotrebiteľka uplatnila opakovanú reklamáciu v tej

istej veci dňa 24.04.2017 zaslanú prostredníctvom emailu na adresu [h.@krs.sk](mailto:h.@krs.sk) a [e@krssro.eu](mailto:e@krssro.eu) a dňa 22.05.2017 emailom vo veci „Písomné hlasovanie §14“ na adresu p. M. ([h.@krs.sk](mailto:h.@krs.sk)), 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;

- účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Š., Bratislava, ktorú si spotrebiteľ uplatnil osobne dňa 23.06.2017 vo veci vyúčtovania nebytového priestoru za rok 2016 (príloha č. 31), a ktorú účastník konania zaevidoval v ten istý deň, 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;
- účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Š., Bratislava, ktorú si spotrebiteľ uplatnil písomne dňa 25.09.2017 u účastníka konania vo veci nejasností s vystavenou upomienkou zo dňa 12.09.2017, a ktorú účastník konania prijal dňa 28.09.2017, 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 **1650,- €**  
(slovom: jedentisícšesťstopäťdesiat 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-02320118.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.03.2018, 27.04.2018 a dňa 23.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu u správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. (v skratke K.R.S. s.r.o.), Hany Meličkovej 1/E Bratislava - mestská časť Karlova Ves 841 05, IČO: 35 696 583 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Ing. Z., Bratislava, evidovaného pod č. 407/2017 a podnetu spotrebiteľa p. Š., Bratislava, evidovaného pod č. 1101/2017 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov. Výsledok vykonaných kontrol je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 14.03.2018, v inšpekčnom zázname zo dňa 27.04.2018, a v inšpekčnom zázname zo dňa 23.05.2018.

K podaniu č. 407/2017 boli spotrebiteľkou doložené nasledovné doklady:

- e – mail od p. Z. zaslaný [h.@krs.sk](mailto:h.@krs.sk) a [e@krssro.eu](mailto:e@krssro.eu) vo veci: „Zápisnica z poslednej schôdze – 7.2.2017“ napísaný dňa 15.2.2017
- e – mail od p. Z. zaslaný [h.@krs.sk](mailto:h.@krs.sk) a [e@krssro.eu](mailto:e@krssro.eu) vo veci: „Odmietnutie navýšenia FOaÚ pre rok 2017“ napísaný dňa 24.4.2017
- Predpis mesačnej zálohovej úhrady za užívanie bytu platný od 1.6.2017 pre byt p. Ing. V., Bratislava na sumu 161,48 EUR
- Oznámenie o výsledku písomného hlasovania v objekte L. Fullu 5, Bratislava od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. zo dňa 6.4.2017

- e – mail od p. **Z.** zaslaný p. **M.** a **H.** vo veci: „Písomné hlasovanie §14 – pokračovanie – Metodický pokyn- SOI č. j. 928/55/2017“ napísaný dňa 22.5.2017
- e – mail od p. **Z.** zaslaný p. **M.** vo veci: „Písomné hlasovanie §14“ napísaný dňa 22.5.2017

Na základe uloženého záväzného pokynu uvedeného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.3.2018 boli správcom Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. dňa 26.3.2018, prijaté I – SOI pre Bratislavský kraj dňa 3.4.2018 predložené nasledovné doklady:

- sprievodný list (e-mail) vo veci: „doklady k podaniu 407/2017“ od p. **M.** (**m.@krs.sk**) adresovaný Krajskému inšpektorátu SOI – Bratislava, prijaté I-SOI pre Bratislavský kraj dňa 3.4.2018
- list vo veci: „Doklady k podaniu 407/2017“ od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava zo dňa 26.3.2018 – príloha č. 1
- Zmluva o výkone správy uzatvorená medzi p. **Ing. V., Ing. Z., Bratislava** a správcom Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava zo dňa 8.10.1997 + Dodatok č. 1 ku Zmluve o výkone správy – 5 listov – príloha č. 2
- e-mail vo veci: „L.Fullu 5 – žiadosť o odstránenie nedostatku, 8.p., byt.c.73“ od p. **E.** (**e@krssro.eu**) zaslaný p. **L., R., R. a T.** zo dňa 13.6.2016 – príloha č. 3
- Preberací protokol medzi dodávateľom: **I s.r.o.,** a odberateľom: Vlastníci bytov a nebytových priestorov **L.Fullu č. 5** v z. správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava zo dňa 10.11.2016 – príloha č. 4
- Protokol o predaní a prevzatí diela dle **S** medzi predávajúcim: **S s.r.o.,** Bratislava a preberajúcim: Vlastníci bytov bytového domu **L.Fullu č. 5** v z. správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Matejkova 20, Bratislava – 3 listy – príloha č. 5
- list vo veci: „Oznámenie o ukončení stavebných prác na bytovom dome ul. **L. Fullu 5**“ od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Matejkova 20, Bratislava adresovaný Mestskej časti Bratislava – Karlova Ves, Stavebný úrad, Námestie sv. Františka 8, Bratislava zo dňa 15.8.2013 – príloha č. 6
- doklad – Pozvánka na schôdzu vlastníkov bytov a NP objektu **L. Fullu 5**, Bratislava s dátumom konania schôdze 14.10.2014 zo dňa 3.10.2014 + Návrh plánu údržby a opráv na rok 2015 – príloha č. 7
- Zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a NP objektu **L. Fullu 5**, konanej dňa 14.10.2014 + prezenčná listina – 4 listy – príloha č. 8
- doklad – Pozvánka na schôdzu vlastníkov bytov a NP objektu **L. Fullu 5**, Bratislava s dátumom konania schôdze 7.2.2017 zo dňa 30.1.2017 – príloha č. 9
- Zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a NP objektu **L. Fullu 5**, Bratislava konanej dňa 7.2.2017 + prezenčná listina – 3 listy – príloha č. 10
- doklad – „OZNAM“ o písomnom hlasovaní konanom od 22.3.2017 do 4.4.2017 zo dňa 14.3.2017 + Oznámenie o výsledku písomného hlasovania zo dňa 6.4.2017 + Písomné hlasovanie od 22.3. do 4.4.2017 – 5 listov – príloha č. 11

Ku kontrole boli správcom dňa 27.4.2018 predložené nasledovné doklady:

- Predpis mesačnej zálohovej úhrady za užívanie bytu platný od 1.6.2017 pre byt p. **V.** – príloha č. 12
- Predpis mesačnej zálohovej úhrady za užívanie bytu platný od 1.11.2012 pre byt p. **V.** – príloha č. 13
- Zmluva o dielo č. 01/2012 uzatvorená medzi objednávateľom: Vlastníci bytov bytového domu **L. Fullu 5**, Bratislava v z. **K.R.S, Matejková 20**, Bratislava a zhotoviteľom: **S s.r.o., Bratislava** zo dňa 11.9.2012 + prílohy – 12 listov – príloha č. 14

- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2014 pre byt p. [V., Bratislava](#) s nedoplatkom 173,11 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2014 – príloha č. 15
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2015 pre byt p. [V., Bratislava](#) s nedoplatkom po vyúčtovaní k 30.4.2016 vo výške 340,26 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2015 – 2 listy – príloha č. 16
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2016 pre byt p. [V., Bratislava](#) s nedoplatkom po vyúčtovaní k 30.4.2017 vo výške 361,83 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2016 – 2 listy – príloha č. 17
- Zápisnica o písomnom hlasovaní vlastníkov bytov a NP zo dňa 6.8.2012 – 2 listy – príloha č. 18
- Faktúra č. 130100005 od dodávateľa [S s.r.o., Bratislava](#) pre odberateľa Vlastníci bytov bytového domu Ľ. Fullu 5, Bratislava v z. K.R.S, Matejková 20, Bratislava na sumu 16 057,84 + 4 prílohy – 4 listy – príloha č. 19
- E-mailová komunikácia vo veci: „Overenie Zapisnice zo dňa 7.2.2017“ a „Overenie Zapisnice zo dňa 7.2.2017 – odpoveď“ zo dňa 9.2.2017 medzi [Z., E., A. a \(h.@krs.sk\)](#) – 2 listy – príloha č. 20

Na základe uloženého záväzného pokynu uvedeného v inšpekčnom zázname zo dňa 27.4.2018 boli správcom Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. dňa 3.5.2018 a 4.5.2018, prijaté I – SOI pre Bratislavský kraj dňa 3.5.2018 a 9.5.2018 predložené nasledovné doklady:

- sprievodný list (e-mail) vo veci: „vyjadrenie k podaniu č.407/2017 – platnosť dodatku k Zmluve o výkone správy“ od p. [M. \(m@krs.sk\)](#) adresovaný: inspektor175 a inspektor182, prijaté I-SOI pre Bratislavský kraj dňa 3.5.2018
- sprievodný list (e-mail) vo veci: „doplnenie k podaniu č.407/2017 - zapisnica“ od p. [M. \(m@krs.sk\)](#) adresovaný: inspektor175 a inspektor182, prijaté I-SOI pre Bratislavský kraj dňa 9.5.2018
- Zápisnica zo schôdze vlastníkov objektu Ľ. Fullu 5, Bratislava konanej dňa 6.10.2004 – 8 listov – príloha č. 21

Ku kontrole boli správcom dňa 23.5.2018 predložené nasledovné doklady:

- Zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a NP objektu Ľ. Fullu 5 konanej dňa 15.2.2011 + prezenčná listina – 9 listov – príloha č. 22
- Zápisnica zo schôdze vlastníkov a NP objektu Ľ. Fullu 5, Bratislava konanej dňa 1.12.2009 – 3 listy – príloha č. 23
- Fond opráv objektu za rok 2013 pre objekt Ľ. Fullu 5, Bratislava – 2 listy – príloha č. 24
- Zálohová faktúra č. ZA1300003 od dodávateľa: [R., Trnava](#) vystavená pre Vlastníkov bytov a NP Ľ. Fullu 5, Bratislava v zastúpení K.R.S, s.r.o. na sumu 7240,80 EUR – príloha č. 25
- Faktúra č. FA1300035 od dodávateľa: [R., Trnava](#) vystavená pre Vlastníkov bytov a NP Ľ. Fullu 5, Bratislava v zastúpení K.R.S, s.r.o. na sumu 5165,20 EUR – príloha č. 26

Kontrolou bolo zistené:

Bytový dom [Ľ. Fullu 5, Bratislava](#) má celkom 91 bytov, 3 NP a 2 prenajaté spoločné priestory.

V správe Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. je od roku 1997.

Teplo na ÚK a teplá úžitková voda sú dodávané z OS, ktorej prevádzkovateľom je Bratislavská teplárenská spoločnosť a.s., Bratislava. Teplo na vstupe do domu je merané.

Náklady za teplo na ÚK boli v kontrolovanom období za roky 2014, 2015 a 2016 rozpočítavané 100% podľa vykurovanej plochy.

Odborné miesto SV nie je pre uvedený dom samostatné, je refakturované.  
Byty a NP sú opatrené podružnými meračmi SV a TÚV.

K podaniu č. 1101/2017 boli spotrebiteľom doložené nasledovné doklady:

- Formulár Karloveskej realizačnej spoločnosti, s.r.o. - Žiadosť – „Reklamácia RV 2016“ od p. Š., Bratislava zo dňa 23.6.2017 s dátumom prijatia u správcu dňa 23.6.2017
- list vo veci: „Námietka k vyúčtovaniu nákladov tepla“ od p. Š., Bratislava adresovaný správcovi Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava zo dňa 15.8.2017
- list vo veci: „Námietka k vyúčtovaniu nákladov tepla – odpoveď“ od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 7.9.2017
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním nebytového priestoru za obdobie 1.1.2016 do 30.4.2016 VS: 0000000000 pre p. Š., Bratislava s nedoplatkom po vyúčtovaní k 30.4.2017 vo výške 358,51 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2016
- Rozúčtovanie 2016 - Jednotlivé rozúčtovanie od spoločnosti T pre p. Š., Bratislava pre VS: 0000000000
- list vo veci: „Upomienka“ od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 12.9.2017 pre VS: 0000000000
- list vo veci: „Vyjadrenie k upomienke“ od p. Š., Bratislava adresovaný správcovi Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava zo dňa 25.9.2017
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu na rok 2016 VS: 0000000000 pre p. Š., Bratislava s preplatom po vyúčtovaní k 30.4.2017 vo výške 121,53 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2016
- Rozúčtovanie 2016 - Jednotlivé rozúčtovanie od spoločnosti T. pre p. Š., Bratislava pre VS: 0000000000
- list od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 25.1.2018 + 1 príloha
- doklad – potvrdenie vkladu s banky na sumu 77,36 EUR zo dňa 14.6.2016
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním nebytového priestoru za rok 2015 VS: 0000000000 pre p. Š., Bratislava s nedoplatkom po vyúčtovaní k 30.4.2016 vo výške 77,36 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2015
- Samostatné vyúčtovanie vykurovacích nákladov podľa PRVN od spoločnosti E. za rok 2015 pre p. Š., Bratislava
- list od p. Š., Bratislava adresovaný správcovi Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava zo dňa 3.1.2018
- list vo veci: „Upomienka“ od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 13.12.2017 pre VS: 0000000000

Na základe uloženého záväzného pokynu uvedeného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.3.2018 boli správcom Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. dňa 26.3.2018, prijaté I – SOI pre Bratislavský kraj dňa 3.4.2018 predložené nasledovné doklady:

- sprievodný list (e-mail) vo veci: „doklady k podaniu 1101/2017“ od p. M. (m.@krs.sk) adresovaný Krajskému inšpektorátu SOI – Bratislava, prijaté I-SOI pre Bratislavský kraj dňa 3.4.2018
- list vo veci: „Doklady k podaniu 1101/2017“ od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný Inšpektorátu

Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, Bratislava zo dňa 26.3.2018 – príloha č. 1

- Zmluva o výkone správy č. 0600312032 uzatvorená medzi vlastníkami p. Š. a p. K. a správcom Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Matejkova 20, Bratislava zo dňa 23.6.2006 + 3 prílohy – 7 listov – príloha č. 2
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2016 pre byt VS: 0000000000 p. Š., Bratislava s preplatom po vyúčtovaní k 30.4.2017 vo výške 121,53 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2016 – 2 listy – príloha č. 3
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním nebytového priestoru za obdobie od 1.1.2016 do 30.4.2016 pre VS: 0000000000 p. Š., Bratislava s nedoplatkom po vyúčtovaní k 30.4.2017 vo výške 358,51 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2016 – príloha č. 4
- Sumárna analýza platieb za obdobie od 1.12.2014 do 31.12.2017 pre byt VS: 0000000000 p. Š., Bratislava – 2 listy – príloha č. 5
- Sumárna analýza platieb za obdobie od 1.12.2014 do 30.6.2017 pre nebytový priestor VS: 0000000000 p. Š., Bratislava – príloha č. 6
- doklad: „ROZPOČÍTANIE 2016 – jednotlivé rozpočítanie“ pre vlastníka bytu p. Š., Bratislava, č. užívateľa: 0000000000 – 3 listy – príloha č. 7
- doklad: „ROZPOČÍTANIE 2016 – jednotlivé rozpočítanie“ pre vlastníka nebytového priestoru p. Š., Bratislava, č. užívateľa: 0000000000 – 2 listy – príloha č. 8
- Faktúra č. 2000172247 (dobropis za rok 2016) vystavená spoločnosťou B., a.s., Bratislava pre vlastníkov bytov Jurigovo nám. 1-3 v z. Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava na sumu 5.836,96 EUR + Príloha č.1 k faktúre: 2000172247 – príloha č. 9
- Výpis účtov za rok 2016 pre bytový dom Jurigovo nám. 1,3, Bratislava – 3 listy – príloha č. 10
- Zápisnica zo schôdze vlastníkov v bytovom dome Jurigovo nám. 1 a 3, Bratislava konanej dňa 19.10.2010 – 2 listy – príloha č. 11
- doklad – zoznam upomienok pre p. Š., (tabuľka) – príloha č. 12
- list vo veci: „Upomienka“ od spoločnosti Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 12.9.2017 pre nebytový priestor VS: 0000000000 vo výške 358,51 EUR – príloha č. 13
- list vo veci: „Upomienka“ od spoločnosti Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 13.12.2017 pre nebytový priestor VS: 0000000000 vo výške 358,51 EUR – príloha č. 14
- list vo veci: „Upomienka“ od spoločnosti Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 12.3.2018 pre nebytový priestor VS: 0000000000 vo výške 358,51 – príloha č. 15
- Prehľad platieb za obdobie od 1.1.2016 do 30.11.2017 pre nebytový priestor p. Š., Bratislava VS: 0000000000 + Prehľad platieb za obdobie od 1.1.2016 do 31.8.2017 pre nebytový priestor p. Š., Bratislava VS: 0000000000 + Prehľad platieb za obdobie od 1.1.2017 do 28.2.2018 pre nebytový priestor p. Š., Bratislava VS: 0000000000 – 3 listy – príloha č. 16
- list vo veci: „Námietka k vyúčtovaniu nákladov tepla - odpoveď“ od spoločnosti Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 7.9.2017, prijatý správcom dňa 8.9.2017 – príloha č. 17
- Podací hárok č. EPH105427632 – príloha č. 18
- list od správcu Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava adresovaný p. Š., Bratislava zo dňa 25.1.2018, prijatý správcom dňa 29.1.2018 – príloha č. 19
- Podací hárok č. EPH117861228 – príloha č. 20

- e – podací hárok - Doporučený list – „ODPOVEĎ: Reakcia na upomienku – nesúhlas (zo dňa 5.1.2018)“ – zásielka podaná na pošte 29.1.2018 a vydaná adresátovi dňa 1.2.2018 – príloha č. 21
- list vo veci: „Upomienka – Oznámenie.“ od p. Š., Bratislava adresovaný správcovi Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava zo dňa 3.1.2018, prijatý správcom dňa 4.1.2018 + prílohy (potvrdenie vkladu) – 5 listov – príloha č. 22
- list vo veci: „Námietka k vyúčtovaniu nákladov tepla“ od p. Š., Bratislava adresovaný správcovi Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava zo dňa 15.8.2017, prijaté správcom dňa 16.8.2017 – príloha č. 23
- Zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov objektu Jurigovo nám. 1-3, Bratislava konanej 8.2.2016 + prezenčná listina – 3 listy – príloha č. 24
- Správa o činnosti správcu týkajúcej sa domu za rok 2016 pre bytový dom Jurigovo nám. 1, 3, Bratislava – príloha č. 25

Ku kontrole boli správcom dňa 27.4.2018 predložené nasledovné doklady:

- Predpis mesačnej zálohovej úhrady za užívanie bytu platný od 1.1.2016 pre byt p. Š., – príloha č. 26
- Predpis mesačnej zálohovej úhrady za užívanie NP platný od 1.1.2016 pre NP p. Š., – príloha č. 27
- Doklad: „Náklad na stredisko 006 za obdobie 1.1.2016 do 31.12.2016“ pre bytový dom Jurigovo námestie 1, 3, Bratislava – príloha č. 28
- Doklad: časť zo zmluvy uzatvorenej so spoločnosťou B., a.s. + príloha – 2 listy – príloha č. 29
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2016 pre byt VS: 0000000000 p. B., Bratislava s preplatkom po vyúčtovaní k 30.4.2017 828,62 EUR + Príloha k vyúčtovaniu za rok 2016 – 3 listy – príloha č. 30

Ku kontrole boli správcom dňa 23.5.2018 predložený nasledovný doklad:

- Formulár Karloveskej realizačnej spoločnosti, s.r.o. - Žiadosť – „Reklamácia RV 2016“ od p. Š., Bratislava zo dňa 23.6.2017 s dátumom prijatia u správcu dňa 23.6.2017 - príloha č. 31
- list vo veci: „Vyjadrenie k upomienke“ od p. Š., Bratislava adresovaný správcovi Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o., Hany Meličkovej 1/E, Bratislava zo dňa 25.9.2017, prijatý správcom dňa 28.9.2017 - príloha č. 32

Kontrolou bolo zistené:

Bytový dom J., Bratislava má celkom 147 bytov a 4 NP a 18 prenajatých spoločných priestorov.

V správe Karloveská realizačná spoločnosť s.r.o. je od 1999.

Teplo na ÚK a teplá úžitková voda sú dodávané z OST, ktorej prevádzkovateľom je Bratislavská teplárenská spoločnosť a.s., Bratislava. Teplo na vstupe do domu je merané.

Náklady za teplo na ÚK boli v kontrolovanom období rozpočítavané 30% podľa podlahovej plochy a 70% pomerových rozdeľovačov tepla (PRVN).

Odborné miesto SV je pre uvedený dom samostatné.

Byty a NP sú opatrené podružnými meračmi SV a TÚV a pomerovými rozdeľovačmi tepla (PRVN).

Pri výkone kontroly a z predložených dokumentov bolo zistené, že podľa § 8b ods. 2 písm. g) zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v r. 2016) bol správca pri správe domu povinný zvolať schôdzu vlastníkov podľa potreby, najmenej raz za rok, alebo keď o to požiada najmenej štvrtina

vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Účastník konania ku kontrole predložil 2 pozvánky na schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu F., Bratislava zo dňa 03.10.2014 a 30.01.2017 spolu so zápisnicami zo schôdzí vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu, ktoré sa konali dňa 14.10.2014 a 07.02.2017. Podľa vyjadrenia kontrolovanej osoby sa v roku 2016 žiadna schôdza vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu F., Bratislava nekonala. Kontrolovaná osoba nepreukázala splnenie povinnosti vyplývajúcej jej z § 8b ods. 2 písm. g) zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov (v znení účinnom v r. 2016).

Pri výkone kontroly a z predložených dokumentov bolo tiež zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. Z., Bratislava, ktorú si spotrebiteľka uplatnila prostredníctvom emailu zo dňa 15.02.2017 vo veci „Zápisnica z poslednej schôdze – 7.2.2017“ týkajúcu sa navýšenia FOaÚ pre rok 2017 zaslaný na adresu [h.matej@krs.sk](mailto:h.matej@krs.sk) a [e@krssro.eu](mailto:e@krssro.eu) a z dôvodu, že účastník konania nereagoval na uvedenú reklamáciu, spotrebiteľka uplatnila opakovanú reklamáciu v tej istej veci dňa 24.04.2017 zaslanú prostredníctvom emailu na adresu [h.@krs.sk](mailto:h.@krs.sk) a [e@krssro.eu](mailto:e@krssro.eu) a dňa 22.05.2017 emailom vo veci „Písomné hlasovanie §14“ na adresu p. M. ([h.@krs.sk](mailto:h.@krs.sk)), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Kontrolou a z predložených dokumentov inšpektori SOI tiež zistili, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Š., Bratislava, ktorú si spotrebiteľ uplatnil osobne dňa 23.06.2017 vo veci vyúčtovania nebytového priestoru za rok 2016 (príloha č. 31), a ktorú účastník konania zaevidoval v ten istý deň, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Pri výkone kontroly a z predložených dokumentov bolo taktiež zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Š., Bratislava, ktorú si spotrebiteľ uplatnil písomne dňa 25.09.2017 u účastníka konania vo veci nejasností s vystavenou upomienkou zo dňa 12.09.2017, a ktorú účastník konania prijal dňa 28.09.2017, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. h) 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 v nadväznosti na § 8b ods. 2 písm. g) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v r. 2016); a § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.02.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 27.02.2019.

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 stanovenej lehote nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 14.03.2018 pri výkone kontroly prítomný

p. M. – konateľ spoločnosti zistený skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že berie obsah záznamu na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 27.04.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly prítomný p. M. – konateľ spoločnosti zistený skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.05.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly prítomný p. M. – konateľ spoločnosti zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 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 zmysle § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

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 § 8b ods. 2 písm. g) zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v r. 2016) je správca pri správe domu povinný zvolať schôdzu vlastníkov podľa potreby, najmenej raz za rok, alebo keď o to požiada najmenej štvrtina vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome.

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 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že 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 orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.03.2018 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 27.04.2018 a v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 23.05.2018 a z 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 účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Účastník konania ako predávajúci nesplnil uvedenú povinnosť, nakoľko si nesplnil povinnosť ako správca pri správe domu zvolať schôdzu vlastníkov podľa potreby, najmenej raz za rok, alebo keď o to požiadajú najmenej štvrtina vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome (v danom prípade za rok 2016).

Účastník konania ako správca bytového domu je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Upieraním spotrebiteľovho práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 cit. zákona, účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom tohto konania boli porušené práva spotrebiteľa chránené dotknutým ustanovením cit. zákona. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania nepostupoval v konaní vo vzťahu k vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome s potrebnou odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho ako správcu očakáva. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky výkonu správy, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania uprel spotrebiteľom – vlastníkom bytov a nebytových priestorov právo na ochranu ich ekonomických záujmov, keďže účastník konania ako správca za rok 2016 nezvolal schôdzu vlastníkov bytov a nebytových priestorov pri správe bytového domu F., Bratislava, podľa potreby, najmenej raz za rok. Bez zvolania schôdze tak vlastníci nemali umožnené prostredníctvom nej prijímať rozhodnutia týkajúce sa predmetného bytového domu. Pri určení výšky pokuty orgán dozoru vzal tiež 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. Uvedeným konaním je opäť 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, a to najmä vo vzťahu k prípadnému nesprávnemu vyúčtovaniu, na základe ktorého je spotrebiteľ požadovaný vykonať úhradu nad rámec jeho skutočných záväzkov. 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 všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti 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/D/0235/01/2018

dátum: 29.03.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) 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: **PEARS HEALTH CYBER, s.r.o.**, Voctárovej 2449/5, Libeň, 180 00 Praha 8, Česká republika, IČ: 25 784 684 (ďalej aj „účastník konania“),

kontrola vykonaná 18.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, kedy boli odobraté informácie uvedené na stránke [www.m.sk](http://www.m.sk), ktorú prevádzkuje účastník konania, tvoriace prílohy k úradnému záznamu zo dňa 18.01.2018 – úvodná stránka e-shopu, Doprava a platba, Obchodné podmienky, Ako nakupovať, Kontakty, O nás, print screen postupu vytvorenia objednávky (spolu ďalej aj „odobraté materiály“) a dňa 05.02.2018 vykonaná kontrola v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, kedy boli posúdené odobraté materiály

**pre porušenie zákazu predávajúcim**

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo zistené, že predávajúci v zverejnených Obchodných podmienkach uviedol

**4. Vybavenie objednávky, platobné podmienky a doprava Produktov**

*4.11. Ak Objednávateľ zvolil ako spôsob dopravy objednaných Produktov osobný odber v sídle Prevádzkovateľa, prevzatie objednaných Produktov v sídle Prevádzkovateľa môže uskutočniť až po zabezpečení prítomnosti objednaných Produktov v sídle Prevádzkovateľa (o čom bude Objednávateľ bez zbytočného odkladu upovedomený*

*e-mailom odoslaným na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v rámci príslušného Objednávkového formulára), a to v stránkových hodinách Prevádzkovateľa pre osobný odber Produktov, ktoré sú uvedené na stránkach Obchodu (v záložke Mojalekaren.sk - » Kontakty). Objednané Produkty je možné v sídle Prevádzkovateľa prevziať do 7 dní odo dňa zabezpečenia ich prítomnosti v sídle Prevádzkovateľa. Objednávateľ súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ je oprávnený plniť záväzky z Kúpnej zmluvy (vrátane odovzdania tovaru) prostredníctvom tretích osôb, najmä prostredníctvom: spoločnosti POLEX Slovakia, s.r.o., zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka číslo: 23524/V, so sídlom: Hlavná 40, 040 01 Košice, IČO: 44281188 (ďalej len „Alžbetina Lekáreň“); spoločnosti LTM PROLEK, s.r.o., zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 65646/B, so sídlom Trnavská cesta 1, 831 04 Bratislava, IČO: 45596085 (ďalej len ako "Lekáreň Trnavské mýto"). Ak pred odstúpením od Kúpnej zmluvy podľa tohto*

*bodou VOP už došlo k uhradeniu Kúpnej ceny dodávaných Produktov, Prevádzkovateľ do 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy vráti (t.j. vyplatí) Objednávateľovi čiastku ním uhradenú na úhradu Kúpnej ceny, a to v plnom rozsahu zníženom o náklady Prevádzkovateľa na pokusy o doručenie Produktov Objednávateľovi. Nárok na náhradu nákladov podľa predchádzajúcej vety je Prevádzkovateľ oprávnený jednostranne započítať voči nároku Objednávateľa na vrátenie Kúpnej ceny. Objednávateľ sa pritom zaväzuje poskytnúť Prevádzkovateľovi maximálnu súčinnosť nevyhnutnú na riadne a včasné splnenie povinnosti Prevádzkovateľa podľa tohto odseku VOP, najmä poskytnúť Prevádzkovateľovi údaje o svojom bankovom účte, na ktorý má Prevádzkovateľ vrátiť príslušnú čiastku.*

- Podľa § 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb, ak pred odstúpením od kúpnej zmluvy podľa bodu 4.11. obchodných podmienok predávajúceho (t.j. ak objednávatel zvolil ako spôsob dopravy objednaných produktov osobný odber) už došlo k uhradeniu kúpnej ceny dodávaných produktov, 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;

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo tiež zistené, že predávajúci v zverejnených Obchodných podmienkach uviedol

### 3. Objednávanie Produktov a uzavretie Kúpnej zmluvy

#### 3.1. ...

*Objednávateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí, že zobrazenie tovaru na webovom rozhraní obchodu je iba ilustračné a indikatívne a prevádzkovateľ môže tovar dodať v ľubovoľnom prevedení.*

- Uvedeným ustanovením predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, spôsobujúcu značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Citované ustanovenie umožňuje predávajúcemu jednostranne, bez predchádzajúceho súhlasu spotrebiteľa, zmeniť predmet kúpy (jeho prevedenie), o ktorý prejavil spotrebiteľ záujem (objednal ho) a ktorý sa zhodoval so zobrazením tovaru na webovom rozhraní obchodu predávajúceho. Spotrebiteľ tak nemá právnu istotu v tom, v akom prevedení mu bude tovar dodaný.

#### **4. Vybavenie objednávky, platobné podmienky a doprava Produktov**

4.11. Ak Objednávateľ zvolil ako spôsob dopravy objednaných Produktov osobný odber v sídle Prevádzkovateľa, prevzatie objednaných Produktov v sídle Prevádzkovateľa môže uskutočniť až po zabezpečení prítomnosti objednaných Produktov v sídle Prevádzkovateľa (o čom bude Objednávateľ bez zbytočného odkladu upovedomený

e-mailom odoslaným na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v rámci príslušného Objednávkového formulára), a to v stránkových hodinách Prevádzkovateľa pre osobný odber Produktov, ktoré sú uvedené na stránkach Obchodu (v záložke Mojalekaren.sk - » Kontakty). Objednané Produkty je možné v sídle Prevádzkovateľa prevziať do 7 dní odo dňa zabezpečenia ich prítomnosti v sídle Prevádzkovateľa. Objednávateľ súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ je oprávnený plniť záväzky z Kúpnej zmluvy (vrátane odovzdania tovaru) prostredníctvom tretích osôb, najmä prostredníctvom: spoločnosti POLEX Slovakia, s.r.o., zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka číslo: 23524/V, so sídlom: Hlavná 40, 040 01 Košice, IČO: 44281188 (ďalej len „Alžbetina Lekáreň“); spoločnosti LTM PROLEK, s.r.o., zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 65646/B, so sídlom Trnavská cesta 1, 831 04 Bratislava, IČO: 45596085 (ďalej len ako "Lekáreň Trnavské mýto"). Ak pred odstúpením od Kúpnej zmluvy podľa tohto bodu VOP už došlo k uhradeniu Kúpnej ceny dodávaných Produktov, Prevádzkovateľ do 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy vráti (t.j. vyplati) Objednávateľovi čiastku ním uhradenú na úhradu Kúpnej ceny, a to v plnom rozsahu zníženom o náklady Prevádzkovateľa na pokusy o doručenie Produktov Objednávateľovi. Nárok na náhradu nákladov podľa predchádzajúcej vety je Prevádzkovateľ oprávnený jednostranne započítať voči nároku Objednávateľa na vrátenie Kúpnej ceny. Objednávateľ sa pritom zaväzuje poskytnúť Prevádzkovateľovi maximálnu súčinnosť nevyhnutnú na riadne a včasné splnenie povinnosti Prevádzkovateľa podľa tohto odseku VOP, najmä poskytnúť Prevádzkovateľovi údaje o svojom bankovom účte, na ktorý má Prevádzkovateľ vrátiť príslušnú čiastku.

a

#### **5. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy**

5.6. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy podľa tohto článku VOP musia byť Produkty Prevádzkovateľovi vrátené nepoškodené, úplné, nespotrebované (a to ani čiastočne) a neopotrebované. Bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 dní od vrátenia Produktov Prevádzkovateľovi v súlade s bodom 5.3. týchto VOP Prevádzkovateľ vrátené Produkty skontroluje, najmä za účelom zistenia, či vrátené Produkty neboli vrátené poškodené, neúplné, spotrebované (čo i len čiastočne) alebo opotrebované. Ak pri kontrole podľa predchádzajúcej vety Prevádzkovateľ zistí, že vrátené Produkty mu boli vrátené poškodené, neúplné, spotrebované (čo i len čiastočne) a/alebo opotrebované, vznikne mu voči Objednávateľovi nárok na náhradu škody, ktorá mu vznikla v súvislosti s vrátením poškodených, neúplných, spotrebovaných (čo i len čiastočne) a/alebo opotrebovaných Produktov. Nárok na náhradu škody podľa predchádzajúcej vety je Prevádzkovateľ oprávnený jednostranne započítať voči nároku Objednávateľa na vrátenie Kúpnej ceny podľa bodu 5.4. týchto VOP.

- Stanovením uvedených podmienok predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko ide o podmienky, ktoré spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a predávajúcemu umožňujú jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) o sumu predstavujúcu nárok na náhradu nákladov prevádzkovateľa na pokusy o doručenie produktov objednávateľovi, príp. o sumu predstavujúcu plnenie vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru. Podľa § 9 ods. 1 zákona

č. 102/2014 Z. z., je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru (tovar bol spotrebovaný alebo opotrebovaný), alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je napríklad neúplný alebo poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Aj náklady na pokusy o doručenie produktov objednávateľovi si môže predávajúci vymáhať od spotrebiteľa až následne prostredníctvom súdu. Skutočnosť, že predávajúcemu vznikli určité nároky voči spotrebiteľovi tak nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu nákladov na pokusy o doručenie produktov objednávateľov, ako aj na plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru, voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené.

## **6. Zodpovednosť za vady Produktov, záruka a uplatňovanie reklamácie**

*6.11. V prípade oprávnenej reklamácie (t.j. ak po posúdení reklamácie nedošlo k jej zamietnutiu) má Objednávateľ právo na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu preukázateľne vznikli v súvislosti s uplatnením danej reklamácie. Toto právo treba uplatniť u Prevádzkovateľa, písomne - listom odoslaným na adresu GLS-Slovakia, PEARS HEALTH CYBER, s.r.o., Lieskovská cesta 13, 96001 Zvolen, alebo e-mailom odoslaným na e-mailovú adresu Prevádzkovateľa m@m.sk, a to najneskôr do jedného mesiaca od vybavenia reklamácie a dodania výsledku reklamácie Objednávateľovi, inak toto právo zanikne. Náhrada nevyhnutných nákladov, ktoré Objednávateľovi preukázateľne vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnenej reklamácie, bude Objednávateľovi poskytnutá spôsobom určeným dohodou Objednávateľa a Prevádzkovateľa (napr. vyplatením príslušnej čiastky na účet určený Objednávateľom, poskytnutím zľavy v príslušnej hodnote na budúci nákup Produktov prostredníctvom stránok Obchodu atď.). V prípade neoprávnenej reklamácie (t.j. ak po posúdení reklamácie došlo k jej zamietnutiu) znáša náklady, ktoré v súvislosti s uplatnením danej reklamácie vznikli Objednávateľovi, v plnom rozsahu sám Objednávateľ.*

- Uvedeným ustanovením predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, spôsobujúcu značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 598 Občianskeho zákonníka má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. V súlade s ustanovením § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka sa zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. Toto kogentné ustanovenie sa týka dispozitívnych právnych noriem, od ktorých sa môžu účastníci dohodou odchýliť. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. Uvedená podmienka tak predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku, nakoľko vylučuje právo spotrebiteľa na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie

u predávajúceho. Spotrebiteľ má totiž právo na úhradu týchto nákladov aj v prípade, že sa jeho reklamácie ukáže ako neopodstatnená, resp. neoprávnená (podľa obchodných podmienok predávajúceho je neoprávnenou reklamáciou situácia, ak po posúdení reklamácie došlo k jej zamietnutiu).

Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov;

- **používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách** - keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo tiež zistené, že predávajúci v zverejnených Obchodných podmienkach uviedol

## 8. Záverečné ustanovenia

8.3. *Všetky právne vzťahy vznikajúce v súvislosti s predajom Produktov podľa týchto VOP sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom 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 zákonom 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. Internetový výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok sa riadi ustanoveniami českého zákona č. 378/2007 Sb., o liečivách, v znení neskorších predpisov, vyhlášky č. 84/2008 Sb., o správnej lekárenskej praxi, bližších podmienkach zachádzania s liečivami v lekárňach, zdravotníckych zariadeniach a u ďalších prevádzkovateľov a zariadeniach vydávajúcich liečivé prípravky, v znení neskorších predpisov, ustanoveniami zákona o liekoch a vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 21/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o internetovom výdaji liekov alebo zdravotníckych pomôcok, o spôsobe zverejnenia informácie o internetovom výdaji, o spôsobe balenia zásielky a jej prepravy a o spôsobe reklamácie. Akékoľvek spory vzniknuté v súvislosti s existenciou, platnosťou, obsahom, výkladom a/alebo realizáciou týchto VOP (najmä nákupom Produktov prostredníctvom Obchodu), budú prednostne riešené zmierlivou cestou mimosúdne. Subjekty mimosúdneho konania sú právnické osoby zapísané do zoznamu vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, napríklad Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)). Mimosúdne riešenie môže začať iba na základe návrhu spotrebiteľa. Ten môže návrh podať do 1 roka odo dňa, kedy u predávajúceho prvýkrát uplatnil svoje právo (napr. reklamácia).*

- Uvedeným ustanovením predávajúci nesprávne informoval o práve spotrebiteľa na riešenie sporu s predávajúcim prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (tzv. mimosúdnou cestou) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“), nakoľko v zmysle § 13 ods. 4 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal. Spotrebiteľ tak v zmysle cit. zákona nie je limitovaný určitou lehotou (1 rok) na podanie

návrhu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Uplynutie jedného roka môže byť iba dôvodom odmietnutia návrhu subjektom alternatívneho riešenia sporov, ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné. Súčasne je potrebné zdôrazniť, že lehota v zmysle § 13 ods. 4 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. nezačína plynúť odo dňa, kedy spotrebiteľ u predávajúceho prvýkrát uplatnil svoje právo (napr. reklamáciu), ale začína plynúť až odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na riešenie sporu s predávajúcim prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a je preto nepravdivé, nakoľko môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa. 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.

#### **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 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie - úplnú informáciu ohľadom vybavovania reklamácií v zmysle § 18 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 (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, 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 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie

alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Na webovom sídle predávajúceho [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo v čase odobratia materiálov a vytvorenia fiktívnej objednávky inšpektormi SOI (na výrobok: *Bright Starts hračka/hryzátko Oballo 10 cm, 0m+* v hodnote 6,17 €) dňa 18.01.2018 na odoslanie objednávky potrebné stlačiť len tlačidlo označené slovným spojením „Odoslať objednávku“, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **2 200,- €**  
(slovom: dvetisícdeväťsto 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-02350118.**

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.01.2018 mali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonať kontrolu spoločnosti PEARS HEALTH CYBER, s.r.o. (ďalej len „účastník konania“) na adrese Ružová dolina 8, Bratislava, zameranú na prešetrenie internetového obchodu [www.m.sk](http://www.m.sk), 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 aj „zákon č. 250/2007 Z. z.“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“) 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 nachádzala iba schránka označená obchodným menom spoločnosti. Z uvedeného dôvodu bol spísaný úradný záznam zo dňa 18.01.2018 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.m.sk](http://www.m.sk), tvoriace prílohy k úradnému záznamu zo dňa 18.01.2018 – úvodná stránka e-shopu, Doprava a platba, Obchodné podmienky, Ako nakupovať, Kontakty, O nás, print screen postupu vytvorenia objednávky (spolu ďalej aj „odobraté materiály“).

Posúdenie odobratých materiálov bolo vyhodnotené a zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 05.02.2018, spísanom v priestoroch inšpektorátu SOI. Úradný záznam zo dňa 18.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 05.02.2018 boli zaslané na adresu sídla kontrolovanej osoby a doručené dňa 09.02.2018.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo zistené, že predávajúci v zverejnených Obchodných podmienkach uviedol

#### **4. Vybavenie objednávky, platobné podmienky a doprava Produktov**

*4.11. Ak Objednávateľ zvolil ako spôsob dopravy objednaných Produktov osobný odber v sídle Prevádzkovateľa, prevzatie objednaných Produktov v sídle Prevádzkovateľa môže uskutočniť až po zabezpečení prítomnosti objednaných Produktov v sídle Prevádzkovateľa (o čom bude Objednávateľ bez zbytočného odkladu upovedomený e-mailom odoslaným na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v rámci príslušného Objednávkového formulára), a to v stránkových hodinách Prevádzkovateľa pre osobný odber Produktov, ktoré sú uvedené na stránkach Obchodu (v záložke Mojalekaren.sk -> Kontakty). Objednané Produkty je možné v sídle Prevádzkovateľa prevziať do 7 dní odo dňa zabezpečenia ich prítomnosti v sídle Prevádzkovateľa. Objednávateľ súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ je oprávnený plniť záväzky z Kúpnej zmluvy (vrátane odovzdania tovaru) prostredníctvom tretích osôb, najmä prostredníctvom: spoločnosti POLEX Slovakia, s.r.o., zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka číslo: 23524/V, so sídlom: Hlavná 40, 040 01 Košice, IČO: 44281188 (ďalej len „Alžbetina Lekáreň“); spoločnosti LTM PROLEK, s.r.o., zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 65646/B, so sídlom Trnavská cesta 1, 831 04 Bratislava, IČO: 45596085 (ďalej len ako "Lekáreň Trnavské myto"). Ak pred odstúpením od Kúpnej zmluvy podľa tohto bodu VOP už došlo k uhradeniu Kúpnej ceny dodávaných Produktov, Prevádzkovateľ do 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy vráti (t.j. vyplatí) Objednávateľovi čiastku ním uhradenú na úhradu Kúpnej ceny, a to v plnom rozsahu zníženom o náklady Prevádzkovateľa na pokusy o doručenie Produktov Objednávateľovi. Nárok na náhradu nákladov podľa predchádzajúcej vety je Prevádzkovateľ oprávnený jednostranne započítať voči nároku Objednávateľa na vrátenie Kúpnej ceny. Objednávateľ sa pritom zaväzuje poskytnúť Prevádzkovateľovi maximálnu súčinnosť nevyhnutnú na riadne a včasné splnenie povinnosti Prevádzkovateľa podľa tohto odseku VOP, najmä poskytnúť Prevádzkovateľovi údaje o svojom bankovom účte, na ktorý má Prevádzkovateľ vrátiť príslušnú čiastku.*

- Podľa § 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb, ak pred odstúpením od kúpnej zmluvy podľa bodu 4.11. obchodných podmienok predávajúceho (t.j. ak objednávateľ zvolil ako spôsob dopravy objednaných produktov osobný odber) už došlo k uhradeniu kúpnej ceny dodávaných produktov, dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo tiež zistené, že predávajúci v zverejnených Obchodných podmienkach uviedol

### 3. Objednávanie Produktov a uzavretie Kúpnej zmluvy

#### 3.1. ...

*Objednávateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí, že zobrazenie tovaru na webovom rozhraní obchodu je iba ilustračné a indikatívne a prevádzkovateľ môže tovar dodať v ľubovoľnom prevedení.*

- Uvedeným ustanovením predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, spôsobujúcu značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Citované ustanovenie umožňuje predávajúcemu jednostranne, bez predchádzajúceho súhlasu spotrebiteľa, zmeniť predmet kúpy (jeho prevedenie), o ktorý prejavil spotrebiteľ záujem (objednal ho) a ktorý sa zhodoval so zobrazením tovaru na webovom rozhraní obchodu predávajúceho. Spotrebiteľ tak nemá právnu istotu v tom, v akom prevedení mu bude tovar dodaný.

### 4. Vybavenie objednávky, platobné podmienky a doprava Produktov

*4.11. Ak Objednávateľ zvolil ako spôsob dopravy objednaných Produktov osobný odber v sídle Prevádzkovateľa, prevzatie objednaných Produktov v sídle Prevádzkovateľa môže uskutočniť až po zabezpečení prítomnosti objednaných Produktov v sídle Prevádzkovateľa (o čom bude Objednávateľ bez zbytočného odkladu upovedomený e-mailom odoslaným na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v rámci príslušného Objednávkového formulára), a to v stránkových hodinách Prevádzkovateľa pre osobný odber Produktov, ktoré sú uvedené na stránkach Obchodu (v záložke Mojalekaren.sk -> Kontakty). Objednané Produkty je možné v sídle Prevádzkovateľa prevziať do 7 dní odo dňa zabezpečenia ich prítomnosti v sídle Prevádzkovateľa. Objednávateľ súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ je oprávnený plniť záväzky z Kúpnej zmluvy (vrátane odovzdania tovaru) prostredníctvom tretích osôb, najmä prostredníctvom: spoločnosti POLEX Slovakia, s.r.o., zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka číslo: 23524/V, so sídlom: Hlavná 40, 040 01 Košice, IČO: 44281188 (ďalej len „Alžbetina Lekáreň“); spoločnosti LTM PROLEK, s.r.o., zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 65646/B, so sídlom Trnavská cesta 1, 831 04 Bratislava, IČO: 45596085 (ďalej len ako "Lekáreň Trnavské myto"). Ak pred odstúpením od Kúpnej zmluvy podľa tohto bodu VOP už došlo k uhradeniu Kúpnej ceny dodávaných Produktov, Prevádzkovateľ do 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy vráti (t.j. vyplatí) Objednávateľovi čiastku ním uhradenú na úhradu Kúpnej ceny, a to v plnom rozsahu zníženom o náklady Prevádzkovateľa na pokusy o doručenie Produktov Objednávateľovi. Nárok na náhradu nákladov podľa predchádzajúcej vety je Prevádzkovateľ oprávnený jednostranne započítať voči nároku Objednávateľa na vrátenie Kúpnej ceny. Objednávateľ sa pritom zaväzuje poskytnúť Prevádzkovateľovi maximálnu súčinnosť nevyhnutnú na riadne a včasné splnenie povinnosti Prevádzkovateľa podľa tohto odseku VOP, najmä poskytnúť Prevádzkovateľovi údaje o svojom bankovom účte, na ktorý má Prevádzkovateľ vrátiť príslušnú čiastku.*

a

### 5. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy

*5.6. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy podľa tohto článku VOP musia byť Produkty Prevádzkovateľovi vrátené nepoškodené, úplné, nespotrebované (a to ani čiastočne)*

*a neopotrebované. Bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 dní od vrátenia Produktov Prevádzkovateľovi v súlade s bodom 5.3. týchto VOP Prevádzkovateľ vrátené Produkty skontroluje, najmä za účelom zistenia, či vrátené Produkty neboli vrátené poškodené, neúplné, spotrebované (čo i len čiastočne) alebo opotrebované. Ak pri kontrole podľa predchádzajúcej vety Prevádzkovateľ zistí, že vrátené Produkty mu boli vrátené poškodené, neúplné, spotrebované (čo i len čiastočne) a/alebo opotrebované, vznikne mu voči Objednávateľovi nárok na náhradu škody, ktorá mu vznikla v súvislosti s vrátením poškodených, neúplných, spotrebovaných (čo i len čiastočne) a/alebo opotrebovaných Produktov. Nárok na náhradu škody podľa predchádzajúcej vety je Prevádzkovateľ oprávnený jednostranne započítať voči nároku Objednávateľa na vrátenie Kúpnej ceny podľa bodu 5.4. týchto VOP.*

- Stanovením uvedených podmienok predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko ide o podmienky, ktoré spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a predávajúcemu umožňujú jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) o sumu predstavujúcu nárok na náhradu nákladov prevádzkovateľa na pokusy o doručenie produktov objednávateľovi, príp. o sumu predstavujúcu plnenie vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru. Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru (tovar bol spotrebovaný alebo opotrebovaný), alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je napríklad neúplný alebo poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Aj náklady na pokusy o doručenie produktov objednávateľovi si môže predávajúci vymáhať od spotrebiteľa až následne prostredníctvom súdu. Skutočnosť, že predávajúcemu vznikli určité nároky voči spotrebiteľovi tak nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu nákladov na pokusy o doručenie produktov objednávateľov, ako aj na plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru, voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené.

## **6. Zodpovednosť za vady Produktov, záruka a uplatňovanie reklamácie**

*6.11. V prípade oprávnenej reklamácie (t.j. ak po posúdení reklamácie nedošlo k jej zamietnutiu) má Objednávateľ právo na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu preukázateľne vznikli v súvislosti s uplatnením danej reklamácie. Toto právo treba uplatniť u Prevádzkovateľa, písomne - listom odoslaným na adresu GLS-Slovakia, PEARS HEALTH CYBER, s.r.o., Lieskovská cesta 13, 96001 Zvolen, alebo e-mailom odoslaným na e-mailovú adresu Prevádzkovateľa m@m.sk, a to najneskôr do jedného mesiaca od vybavenia reklamácie a dodania výsledku reklamácie Objednávateľovi, inak toto právo zanikne. Náhrada nevyhnutných nákladov, ktoré Objednávateľovi preukázateľne vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnenej reklamácie, bude Objednávateľovi poskytnutá spôsobom určeným dohodou Objednávateľa a Prevádzkovateľa (napr. vyplatením príslušnej čiastky na účet určený Objednávateľom, poskytnutím zľavy v príslušnej hodnote na budúci nákup Produktov prostredníctvom stránok Obchodu atď.). V prípade neoprávnenej reklamácie (t.j. ak po posúdení reklamácie došlo k jej zamietnutiu) znáša náklady, ktoré v súvislosti s uplatnením danej reklamácie vznikli Objednávateľovi, v plnom rozsahu sám Objednávateľ.*

- Uvedeným ustanovením predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, spôsobujúcu značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 598 Občianskeho zákonníka má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. V súlade s ustanovením § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka sa zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. Toto kogentné ustanovenie sa týka dispozitívnych právnych noriem, od ktorých sa môžu účastníci dohodou odchýliť. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. Uvedená podmienka tak predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku, nakoľko vylučuje právo spotrebiteľa na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie u predávajúceho. Spotrebiteľ má totiž právo na úhradu týchto nákladov aj v prípade, že sa jeho reklamácie ukáže ako neopodstatnená, resp. neoprávnená (podľa obchodných podmienok predávajúceho je neoprávnenou reklamáciou situácia, ak po posúdení reklamácie došlo k jej zamietnutiu).

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo tiež zistené, že predávajúci v zverejnených Obchodných podmienkach uviedol

## 8. Záverečné ustanovenia

8.3. *Všetky právne vzťahy vznikajúce v súvislosti s predajom Produktov podľa týchto VOP sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom 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 zákonom 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. Internetový výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok sa riadi ustanoveniami českého zákona č. 378/2007 Sb., o liečivách, v znení neskorších predpisov, vyhlášky č. 84/2008 Sb., o správnej lekárenskej praxi, bližších podmienkach zachádzania s liečivami v lekárňach, zdravotníckych zariadeniach a u ďalších prevádzkovateľov a zariadeniach vydávajúcich liečivé prípravky, v znení neskorších predpisov, ustanoveniami zákona o liekoch a vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 21/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o internetovom výdaji liekov alebo zdravotníckych pomôcok, o spôsobe zverejnenia informácie o internetovom výdaji, o spôsobe balenia zásielky a jej prepravy a o spôsobe reklamácie. Akékoľvek spory vzniknuté v súvislosti s existenciou, platnosťou, obsahom, výkladom a/alebo realizáciou týchto VOP (najmä nákupom Produktov prostredníctvom Obchodu), budú prednostne riešené zmierlivou cestou mimosúdne. Subjekty mimosúdneho konania sú právnické osoby zapísané do zoznamu vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, napríklad Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk) ). Mimosúdne riešenie môže začať iba na základe návrhu spotrebiteľa. Ten môže návrh podať do 1 roka odo dňa, kedy u predávajúceho prvýkrát uplatnil svoje právo (napr. reklamácia).*

- Uvedeným ustanovením predávajúci nesprávne informoval o práve spotrebiteľa na riešenie sporu s predávajúcim prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (tzv. mimosúdnu cestou) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon

č. 391/2015 Z. z.“), nakoľko v zmysle § 13 ods. 4 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva nič iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal. Spotrebiteľ tak v zmysle cit. zákona nie je limitovaný určitou lehotou (1 rok) na podanie návrhu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Uplynutie jedného roka môže byť iba dôvodom odmietnutia návrhu subjektom alternatívneho riešenia sporov, ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva nič iné. Súčasne je potrebné zdôrazniť, že lehota v zmysle § 13 ods. 4 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. nezačína plynúť odo dňa, kedy spotrebiteľ u predávajúceho prvýkrát uplatnil svoje právo (napr. reklamáciu), ale začína plynúť až odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na riešenie sporu s predávajúcim prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a je preto nepravdivé, nakoľko môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie - úplnú informáciu ohľadom vybavovania reklamácií v zmysle § 18 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 (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 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil 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.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 18.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Na webovom sídle predávajúceho [www.m.sk](http://www.m.sk) bolo v čase odobratia materiálov a vytvorenia fiktívnej objednávky inšpektormi SOI (na výrobok: *Bright Starts hračka/hryzátko Oballo 10 cm, 0m+* v hodnote 6,17 €) dňa 18.01.2018 na odoslanie objednávky potrebné stlačiť len tlačidlo označené slovným spojením „Odoslať objednávku“.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenia § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) (v časti neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách); § 4 ods. 2 písm. c) (v časti nekalých obchodných praktík) 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 k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g) a t), § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. zákona 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, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.12.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“), doručené 02.01.2019.

V zmysle ustanovenia § 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.

Správnemu orgánu bol doručený email zo dňa 27.02.2018 z emailovej adresy [i. @pearshealthcyber.com](mailto:i. @pearshealthcyber.com) s prílohou Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu zo dňa 5.2.2018 s číslom 587/3/2018, v ktorom účastník konania zistený protiprávny stav nespochybnil, uviedol len, že všetky zistené nedostatky preskúmajú a zabezpečia, že Všeobecné obchodné podmienky a ďalšie zistenia vyplývajúce z inšpekčného záznamu, zistené na webovej stránke prevádzkovateľa [mojalekaren.sk](http://mojalekaren.sk), budú dané do súladu so všeobecnými záväznými predpismi v čo najkratšom čase.

Ku argumentu uvedenému vo vyjadrení, že zistené nedostatky budú dané do súladu so všeobecnými záväznými predpismi v čo najkratšom čase, orgán dozoru uvádza, že odstránenie kontrolou zistených nedostatkov vníma síce správny orgán pozitívne, zároveň však považuje za potrebné zdôrazniť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou 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 citovaného zákonného ustanovenia 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. Dodatočné uskutočnenie nápravy, až po konštatovaní nedostatkov inšpektormi SOI, teda s poukazom na vyššie uvedené, nemožno hodnotiť ako okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny 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. Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými

právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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.

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. 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.

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

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

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

V zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

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

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,
- t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur. Porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur. Vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) má orgán dohľadu sankcionovať porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4 zákona pokutou od 200 do 10 000 eur.

Orgán dozoru ako príslušný správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právne úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelný správny deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.02.2018, v úradnom zázname zo dňa 18.01.2018, z informácií zverejnených na internetovej stránke účastníka konania [www.m.sk](http://www.m.sk) a vyjadrenia účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.02.2018.

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

Pri určovaní výšky pokuty bolo ďalej prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do obchodných podmienok zakotvil neprijateľné podmienky (podmienky umožňujú jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb pri odstúpení od zmluvy; vylučujú právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu a obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady). Zakotvením neprijateľnej podmienky aby spotrebiteľ znášal náklady, ktoré v súvislosti s uplatnením neoprávnenej reklamácie (v zmysle obchodných podmienok účastníka konania je neoprávnenu reklamáciou taká, ktorá po posúdení bola zamietnutá), dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento v domnienke potreby naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania môže byť odradený od uplatnenia jeho zákonných práv, t.j. práva na reklamáciu (uvedená podmienka je spôsobilá spotrebiteľa odradiť od uplatnenia reklamácie, z dôvodu, že existuje pre spotrebiteľa riziko, že bude povinný uhradiť predávajúcemu poštovné, balné, či iné náklady pri neoprávnenej reklamacii).

Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania vzal orgán dozoru v úvahu, že došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa, nakoľko účastník konania v rozpore s cit. zákonom porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. V dôsledku uvedeného tak spotrebiteľ môže upustiť od uplatnenia svojich zákonných nárokov (práva na uplatnenie zodpovednosti za vady) práve v dôsledku existujúcich podmienok predávajúceho. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu ekonomických záujmov a na náhradu škody v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Za závažnú považuje orgán dozoru taktiež podmienku umožňujúcu predávajúcemu dodať výrobok aj v inom ako zobrazenom prevedení, čím je vytváraná značná nerovnováha v neprospech spotrebiteľa, nakoľko tento dáva vopred súhlas s plnením, vo vzťahu ku ktorému nemá dostatočné informácie.

Predĺžením lehoty na vrátenie platieb spotrebiteľovi pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy v rozpore s osobitnou právnou úpravou dochádza k znevýhodneniu právneho postavenia spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu a k porušeniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľ v dlhšej časovej lehote ako 14 dní stanovených

zákonom nemá k dispozícii finančné prostriedky, ktoré vynaložil na kúpu tovaru, čím je zároveň marený aj účel zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená aj skutočnosť, že účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o jeho práve na riešenie sporov (tzv. mimosúdnu cestu) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania spotrebiteľa nesprávne informoval, že svoje právo môže uplatniť do jedného roka odo dňa, kedy u predávajúceho prvýkrát uplatnil svoje právo (napr. reklamácia), a je preto nepravdivé, nakoľko môže uviesť priemerného spotrebiteľa do omylu.

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

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 obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nemá vedomosť o podmienkach, po splnení ktorých tak môže urobiť.

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

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že konaním účastníka konania opísaným vo 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 páchatelia 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.

Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, pričom pokutu uloženú 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.

#### **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/0372/01/2018

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, 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: **Gati Group s. r. o.**, Alžbetin Dvor 603, Miloslavov 900 42,  
IČO: 45 717 443,

kontrola vykonaná dňa 17.08.2018 v prevádzke Hradná kaviareň, Hrad Červený Kameň 900 89, Častá (ďalej len „prevádzka“),

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko účastník konania v kontrolovanej prevádzke pri výkone kontroly dňa 17.08.2018 nepreukázal vydanie rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej aj „RÚVZ“) na predmetnú prevádzku, pričom uvedené rozhodnutie RÚVZ nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe uloženého záväzného pokynu, 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 **150,- €**,  
(slovom: jednostopäťdesiat 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-03720118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 17.08.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu prevádzke Hradná kaviareň, Hrad Červený Kameň 900 89, Častá, ktorú prevádzkuje Gati Group s. r. o., Alžbetin Dvor 603, Miloslavov 900 42, IČO: 45 717 443 (ďalej aj „účastník konania“) zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 17.08.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko účastník konania v kontrolovanej prevádzke pri výkone kontroly dňa 17.08.2018 nepreukázal vydanie rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej aj „RÚVZ“) na predmetnú prevádzku, pričom uvedené rozhodnutie RÚVZ nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe uloženého záväzného pokynu.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

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 15.02.2019.

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.

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

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 17.08.2018 pri výkone kontroly prítomný p. R. – čašník, 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.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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 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 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 17.08.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb. Nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života, zdravia a majetku spotrebiteľa, pričom nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb tak účastník konania ohrozil jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa. Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej časti zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že 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.

### **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/0374/01/2018

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, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

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

kontrola vykonaná dňa 25.07.2018 v prevádzke Reštaurácia Rotunda, Kolískova 3, Bratislava (ďalej len „prevádzka“),

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko účastník konania v kontrolovanej prevádzke pri výkone kontroly dňa 25.07.2018 nepreukázal vydanie rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej aj „RÚVZ“) na predmetnú prevádzku, pričom uvedené rozhodnutie RÚVZ nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe uloženého záväzného pokynu, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. e)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov
- **informovať spotrebiteľa o cene poskytovanej služby a zreteľne označiť službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť** - keď pri jednom druhu služby v priamej ponuke pre spotrebiteľa (*menu servis*), ktorá bola zároveň aj predmetom kontrolného nákupu, nebol spotrebiteľ informovaný o cene poskytovanej služby - uvedená služba nebola označená cenou na internetovej stránke účastníka konania [www.r.eu](http://www.r.eu), ani v jedálnom a nápojovom lístku, ktorý sa nachádzal v kontrolovanej prevádzke a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená, čím došlo k porušeniu **§ 14** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**,  
(slovom: päťsto 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-03740118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.07.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu prevádzke Reštaurácia Rotunda, Kolískova 3, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť ASTIP, s.r.o., Kolískova 3, Bratislava 841 05, IČO: 36 767 816 (ďalej aj „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 640/2018 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 25.07.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko účastník konania v kontrolovanej prevádzke pri výkone kontroly dňa 25.07.2018 nepreukázal vydanie rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej aj „RÚVZ“) na predmetnú prevádzku, pričom uvedené rozhodnutie RÚVZ nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe uloženého záväzného pokynu.

Pri výkone kontroly dňa 25.07.2018 bolo tiež zistené, že pri jednom druhu služby v priamej ponuke pre spotrebiteľa (*menu servis*), ktorá bola zároveň aj predmetom kontrolného nákupu, nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávanej služby - uvedená služba nebola označená cenou na internetovej stránke účastníka konania [www.r.eu](http://www.r.eu), ani v jedálnom a nápojovom lístku, ktorý sa nachádzal v kontrolovanej prevádzke a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. e) a § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

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 15.02.2019.

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.

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

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 25.07.2018 pri výkone kontroly prítomný p. I. – prevádzkar, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že ich internetová stránka je v štádiu rekonštrukcie, v dohľadnom čase bude zjednaná náprava a informácia o účtovaní položky menu servis bude doplnená a taktiež v jedálnych lístkoch, ktoré už sú pripravené.

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

Ku argumentu uvedenému vo vysvetlivke orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, iba uviedol príčiny vzniku zisteného nedostatku – chýbajúcej informácie o cene, ktoré však nie sú dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. K tvrdeniam, že nedostatok bude odstránený v dohľadnom čase a bude zjednaná náprava orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov následne po vykonanej kontrole predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia 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. Dodatočné uskutočnenie nápravy, až po konštatovaní nedostatkov inšpektormi SOI, teda s poukazom na vyššie uvedené, nemožno hodnotiť ako okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny 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.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 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 určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť informovať spotrebiteľa o cene poskytovaných služieb a zreteľne označiť službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Bez zabezpečenia cenovej informácie poskytovaných služieb v čase ich poskytnutia nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie, ktoré potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na celkový počet poskytovaných služieb (jeden druh služby v priamej ponuke pre spotrebiteľa), pri ktorej nebol spotrebiteľ informovaný o cene. 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. Nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života, zdravia a majetku 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 a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Pri posudzovaní výšky sankcie bola zohľadnená aj skutočnosť, že rovnaké nedostatky boli zo strany inšpektorov SOI zistené už pri kontrole vykonanej dňa 16.02.2018 v rovnakej prevádzke, v nadväznosti na čo bola orgánom dozoru rozhodnutím č. P/0234/01/2018 za porušenie § 4 ods. 1 písm. e) a § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa uložená pokuta vo výške 350,- €. 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. Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej časti zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že 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.

### **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/0046/01/2018

dátum: 27.03.2019

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. 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: **Tomáš Tauber**, Nejedlého 9, 841 02 Bratislava-Dúbravka,  
IČO: 37 607 944,

kontrola vykoná dňa 12.02.2018 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj za prítomnosti účastníka konania,

**pre porušenie zákazu predávajúceho**

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. **Ing. A.** (podnet 1120/2017), si zakúpila 2 vstupenky na koncert Lindsey Stirling v celkovej hodnote 70 € (35 €/vstupenka číslo: 223093, 35 €/vstupenka číslo: 223091), ktorý sa mal konať dňa 06.07.2015 o 19:00 v Incheba Open Air, Bratislava, ďalej spotrebiteľka p. **Ing. I.** (podnet č. 1288/2017) si zakúpila 2 vstupenky na koncert Lou Rhodes, v celkovej hodnote 50,00 € (25,00 €/vstupenka číslo: 227962, 25,00 € vstupenka číslo: 227963), ktorý sa mal konať dňa 15.12.2016 o 20:00 v Majestic Music Club, Bratislava, ďalej spotrebiteľka p. **D.** (podnet č. 1069/2017) si zakúpila 5 vstupeniek na koncert Michael Nyman Band v celkovej hodnote 175,00 € (35,00 €/vstupenka; číslo objednávky: 500031843; TicketDirect kód SF4UZ6, MF4UZ6, NF4UZ6, PF4UZ6, RF4UZ6), ktorý sa mal konať dňa 06.05.2017 o 19:30 na Hrade Devín, Muránska, Bratislava (termín koncertu neskôr zmenený na 16.09.2017), ďalej na predmetný koncert Michael Nyman si zakúpila vstupenky aj spotrebiteľka **Ing. L.** (podnet č. 1321/2017) (objednávka eventim.sk č. 500063911 v cene 91 €) a spotrebiteľka **A.** (podnet č. 64/2018) (objednávka z eventim.sk č. 500077238 v cene 91 €). V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu predmetných koncertov zakúpených spotrebiteľmi, do dňa vykonania kontroly, t.j. 12.02.2018 spotrebiteľom nevrátil finančné prostriedky za vstupenky za zrušené koncerty. Uvedeným konaním došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **2 500,- €**, (slovom: dvetisícpäťsto 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-00460118.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.02.2018 bola na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola účastníka konania - podnikateľa Tomáša Taubera, miesto podnikania: Nejedlého 9, 84102 Bratislava-Dúbravka, IČO: 37 607 944, zameraná na prešetrovanie podnetov spotrebiteľov p. evidovaných pod č. 1120/2017, 1069/2017, 1288/2017, 1321/2017, 64/2018 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. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 12.02.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. [Ing. A.](#) (podnet 1120/2017), si zakúpila 2 vstupenky na koncert Lindsey Stirling v celkovej hodnote 70 € (35 €/ vstupenka číslo: 223093, 35 €/ vstupenka číslo: 223091), ktorý sa mal konať dňa 06.07.2015 o 19:00 v Incheba Open Air, Bratislava, ďalej spotrebiteľka p. [Ing. I.](#) (podnet č. 1288/2017) si zakúpila 2 vstupenky na koncert Lou Rhodes, v celkovej hodnote 50,00 € (25,00 €/ vstupenka číslo: 227962, 25,00 € vstupenka číslo: 227963), ktorý sa mal konať dňa 15.12.2016 o 20:00 v Majestic Music Club, Bratislava, ďalej spotrebiteľka p. [D.](#) (podnet č. 1069/2017) si zakúpila 5 vstupeniek na koncert Michael Nyman Band v celkovej hodnote 175,00 € (35,00 €/vstupenka; číslo objednávky: 500031843; TicketDirect kód SF4UZ6, MF4UZ6, NF4UZ6, PF4UZ6, RF4UZ6), ktorý sa mal konať dňa 06.05.2017 o 19:30 na Hrade Devín, Muránska, Bratislava (termín koncertu neskôr zmenený na 16.09.2017), ďalej na predmetný koncert Michael Nyman si zakúpila vstupenky aj spotrebiteľka [Ing. L.](#) (podnet č. 1321/2017) (objednávka eventim.sk č. 500063911 v cene 91 €) a spotrebiteľka [A.](#) (podnet č. 64/2018) (objednávka z eventim.sk č. 500077238 v cene 91 €). V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu predmetných koncertov zakúpených spotrebiteľmi, do dňa vykonania kontroly, t.j. 12.02.2018 spotrebiteľom nevrátil finančné prostriedky za vstupenky za zrušené koncerty. Uvedeným konaním došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov.

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

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.01.2019 na adresu Schneidera Trnavského 20, 841 01 Bratislava (ktorú účastník konania uviedol ako korešpondenčnú adresu pri kontrole dňa 12.02.2018) zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 01.02.2019.

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 12.02.2018 pri výkone kontroly prítomný účastník konania uviedol, že v súčasnej dobe prebieha rokovanie s inou firmou, ktorá by mohla prebrať záväzky jeho pohľadávok s tým, že ukončí svoju podnikateľskú činnosť. Účastník konania dodáva, že v súčasnosti už nevyvíja žiadne aktivity v predmete svojej podnikateľskej činnosti – technicko-organizačné zabezpečenie kultúrnych podujatí.

V prípade, že nedôjde k dohode s iným podnikateľským subjektom, je účastník konania ochotný vrátiť finančné prostriedky jednotlivým spotrebiteľom po splátkach. V súčasnosti mu jeho finančná situácia neumožňuje podniknúť splnenie pohľadávok voči spotrebiteľom za neuskutočnené kultúrne podujatia.

Účastník konania v e-maile zo dňa 05.01.2018, odoslanom z e-mailovej adresy [o@o.sk](mailto:o@o.sk), okrem žiadosti o poskytnutie náhradného termínu predvolania uviedol, že čo sa týka peňazí a postupného riešenia tých sťažností, tam to je bohužiaľ veľmi zlé, síce pri svojej poslednej návšteve na SOI predpokladal, že nejaké peniaze bude mať a aspoň časť z tých vecí porieši, situácia bola ešte horšia a nedokázal na to zabezpečiť žiadne prostriedky. Okolo 20.01. ale bude mať konečne nejaké prostriedky (niekoľko sto), z ktorých môže aspoň čiastočne začať riešiť tie staršie, aj tieto nové požiadavky.

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

K jednotlivým vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Orgán dozoru zdôrazňuje, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Zároveň vyjadrenie účastníka konania týkajúce sa jeho rokovania s inou firmou, ktorá by prebrala jeho záväzky ako i skutočnosť, že v súčasnosti účastník konania nevyvíja žiadne aktivity v predmete svojej podnikateľskej činnosti, považuje orgán dozoru v danom prípade za právne irelevantné. Účastník konania konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu, pričom poukazovanie na zlú finančnú situáciu účastníka konania v žiadnom prípade nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Ku skutočnosti, že účastník konania prisľúbil vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľom orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru ako príslušný správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.02.2018 a vyjadrení účastníka konania.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 cit. zákona, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. V predmetnom prípade napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu koncertov zakúpených spotrebiteľmi (bližšie špecifikovaných vo výrokovej časti tohto rozhodnutia), spotrebiteľom do dňa vykonania kontroly, resp. ani do dňa začatia správneho konania neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky za zrušené koncerty. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že postupom účastníka konania došlo k priamemu poškodeniu práv spotrebiteľov, ktorým účastník konania nevrátil uhradené finančné prostriedky za vstupenky za zrušené koncerty v celkovej hodnote spolu 477,00 €. Orgán dozoru zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Súčasne bola zohľadnená aj skutočnosť, že za obdobný skutok bol účastníkovi konania uložený postih už v rámci konania č. P/0123/01/2017 a P/0344/01/2017. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, resp. 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/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](http://www.a.sk) označený informáciou o jeho predajnej cene vo výške 349,00 €/ks s DPH, na základe čoho spotrebiteľ p. **M., Bratislava** (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@gmail.com](mailto:b@gmail.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. 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](http://www.a.sk), vytvoril dňa 23.01.2018 spotrebiteľ p. **R., Prešov** (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@gmail.com](mailto:r@gmail.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 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](http://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., Bratislava](#), evidovaného pod č. 94/2018, podnetu spotrebiteľa p. [R., Prešov](#), 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](http://www.a.sk) označený informáciou o jeho predajnej cene vo výške 349,00 €/ks s DPH, na základe čoho spotrebiteľ p. [M., Bratislava](#) (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.@gmail.com](mailto:b@gmail.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. 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](http://www.a.sk), vytvoril dňa 23.01.2018 spotrebiteľ p. **R., Prešov** (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.@gmail.com](mailto:r.@gmail.com) zaslaný e-mail, v ktorom bolo uvedené, že sa veľmi ospravedlňujú, 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 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](http://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 praktikách. 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 prejavená 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](http://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. Naviac 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](http://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. Navyše 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. Slanej 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.@alza.sk](mailto:L.@alza.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. T. a p. Mgr. A. 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 nezbavuje 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, nebanlivosť) 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 prejavovaná 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 viesť 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.