

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0178/01/2018**

dátum: **31.05.2019**

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: **STUDIO IT Bratislava, s.r.o.**, OC STYLA, Studená 4B/18496, 821 04 Bratislava, IČO: 48 167 100,

kontrola vykonaná dňa 04.05.2018 a 23.05.2018 prevádzkarni **STUDIO IT Bratislava, s.r.o.**, OC STYLA, Studená 4B/18496 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. **V.**, uplatnenú dňa 04.04.2018 (reklamačný lístok č. 0003), zameranú na poškodený korpus hornej skrinky kuchynskej linky dodanej na základe objednávky č. 180005 zo dňa 20.01.2018, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (z doložených dokladov vyplýva, že k vybaveniu reklamácie došlo až dňa 11.05.2018 prevzatím novej skrinky), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01780118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.05.2018 a 23.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni **STUDIO IT Bratislava, s.r.o.**, OC STYLA, Studená 4B/18496 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie pisateľa podnetu p. **V.**, evidovaného pod č. 516/2018. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.05.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 23.05.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. V., uplatnenú dňa 04.04.2018 (reklamačný lístok č. 0003), zameranú na poškodený korpus hornej skrinky kuchynskej linky dodanej na základe objednávky č. 180005 zo dňa 20.01.2018, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (z doložených dokladov vyplýva, že k vybaveniu reklamácie došlo až dňa 11.05.2018 prevzatím novej skrinky).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 17.04.2019 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 03.05.2019.

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 v stanovenej lehote nevyjadril.

V liste zo dňa 14.05.2018 označenom ako „Odpoveď na podnet spotrebiteľky N.“ účastník konania uviedol, že zákazníčka podala reklamáciu na poškodený korpus jednej vrchnej skrinky. Reklamáciu podanú dňa 04.04.2018 uznal a riadne zaevidoval v knihe reklamácií. Nová skrinka bola naskladnená na sklad v Trnave dňa 26.04.2018, t.j. 22 kalendárnych dní po zaevidovaní reklamácie. Na žiadosť zákazníčky bola predmetná skrinka prevezená na náklady účastníka konania do Studio IT Bratislava, kde si ju prebral spotrebiteľkin brat dňa 11.05.2018. Čo sa týka podmienok prepravy a montáže, poukazuje na skutočnosť, že tieto je možné stanoviť len predbežne (jedná sa o externé spoločnosti), čo je uvedené aj v objednávke. Každý klient má možnosť si riešiť montáž aj dopravu individuálne, čo spotrebiteľka využila v prípade dopravy. Podotýka, že zamestnankyňa v Trnave bola ochotná prísť vydať tovar zo skladu aj mimo pracovných hodín, resp. v dobe štátneho sviatku (keďže si to zákazníčka vyžadovala s odôvodnením, že inokedy jej to nevyhovuje), takže sa snažila vyjsť zákazníčke maximálne v ústrety aj na úkor osobného voľna. Súčasne bola doložená komunikácia so spotrebiteľkou.

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

K vyššie uvedeným vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. V tejto súvislosti orgán dozoru upozorňuje na to, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Samotný účastník konania nepreukázal vybavenie reklamácie v rámci zákonom stanovenej lehoty. Z hľadiska dodržania lehoty pritom nie je rozhodujúce, kedy bol výrobok naskladnený z výroby, ale skutočnosť, kedy bol v zmysle uzavretých dohôd výrobok sprístupnený spotrebiteľovi. Z predložených dokladov vyplýva, že reklamácia uplatnená dňa 04.04.2018 bola vybavená až dňa 11.05.2018, t.j. po uplynutí zákonnej lehoty. Z predloženej dokumentácie

súčasne vyplýva (e-mailová správa zo dňa 09.05.2018 zaslaná z adresy s@s.sk na adresu v@g.com), že k predpokladanému doručeniu na prevádzku, kde by bolo možné výrobok prevziať, malo prísť až po 15tej hodine dňa 09.05.2018, t.j. preukázateľne po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie. V prípade zistenia nedostatku je orgán dozoru povinný pristúpiť k uloženiu sankcie za spáchaný správny delikt.

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.05.2018 a 23.05.2018, 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 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 predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd, na základe čoho má sťažené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0198/01/2018

dátum: 31.05.2019

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: **Lidl Slovenská republika, v.o.s.**, Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava, IČO: 35 793 783,

kontrola vykonaná dňa 02.05.2018 a 07.06.2018 v prevádzkarni Lidl Slovenská republika, Gagarinova II. 16657/5A, Bratislava,

pre porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky

- keď pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci prostredníctvom akciového reklamného letáku LIDL platného od pondelka 09.04.2018 na strane č. 22 informoval spotrebiteľa o ponuke výrobku – *twillové bermudy* za cenu 7,99 €, pričom prešetrením bolo zistené, že predmetný výrobok bol do kontrolovanej prevádzkarne dodaný, a teda dostupný pre spotrebiteľa až dňa 10.04.2018. Predávajúci tak v reklamnom letáku v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku v ponuke, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekale obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekale obchodné praktiky, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01980118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.05.2018 a 07.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Lidl Slovenská republika, v.o.s., Gagarinova II. 16657/5A, Bratislava, ktorú prevádzkuje účastník konania – spoločnosť Lidl Slovenská republika, v.o.s., Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava, IČO: 35 793 783, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 480/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 02.05.2018 a jeho dodatku zo dňa 07.06.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci prostredníctvom akciového reklamného letáku LIDL platného od pondelka 09.04.2018 na strane č. 22 informoval spotrebiteľov o ponuke výrobku – *twillové bermudy* za cenu 7,99 €, pričom prešetrením bolo zistené, že predmetný výrobok bol do kontrolovanej prevádzkarne dodaný, a teda dostupný pre spotrebiteľa až dňa 10.04.2018. Predávajúci tak v reklamnom letáku v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku v ponuke, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) 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 16.04.2019 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 24.04.2019.

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 o uložení pokuty sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril. Do vysvetliviek k inšpekčným záznamom pri kontrole prítomné osoby len uviedli, že obsah záznamu berú na vedomie. Z e-mailovej správy zaslanej správnomu orgánu dňa 11.05.2018 z adresy I.@l.sk v nadväznosti na záväzné pokyny uložené počas kontroly dňa 02.05.2018 vyplýva, že pri predmetnom druhu tovaru mal účastník konania problémy so závozom, a preto bol tovar dostupný až dňa 10.04.2018.

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

K vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, pričom

vysvetlil príčiny zisteného nedostatku. Orgán dozoru zároveň zdôrazňuje, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

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. b) 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontrol zo dňa 02.05.2018 a 07.06.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

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. Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná,

boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo ku 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. Správny orgán opätovne zdôrazňuje, že informácia o dostupnosti produktu (dostupnosti výrobku v akciovej ponuke), je jednou z podstatných informácií, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní o obchodnej transakcii (rozhodovaní navštíviť obchod). Spotrebiteľ totiž na základe informácie poskytnutej v reklamnom letáku v domnení, že ponúkaný výrobok si u predávajúceho zakúpi, často krát vynaloží čas a finančné prostriedky v záujme dostavenia sa do predajne a zakúpenia predmetného výrobku. Preto je takéto konanie o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa. Súčasne bola zohľadnená skutočnosť, že k nedostatku došlo v prípade jedného výrobku, ako aj skutočnosť, že nedostatok trval len jeden deň. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0090/01/2018

dátum: 31.05.2019

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: **C.E.T. PRO s.r.o.**, Pribinova 18, 821 09 Bratislava, IČO: 46 563 172,

kontrola vykonaná dňa 13.03.2018 v prevádzkarni (obchodnej kancelárii) C.E.T. PRO s.r.o., Vysoká 14, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. O., uzavrel dňa 07.04.2016 s účastníkom konania - spoločnosťou C.E.T. PRO s.r.o., Pribinova 18, 821 09 Bratislava, IČO: 46 563 172 zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo zhotovenie rodinného domu typu C. Listom s názvom „Bezodplatné odstránenie väd diela podľa Zmluvy o dielo článok V, bodu 3 a 4.“ zo dňa 08.09.2017 si spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky diela, pričom v predmetnom liste uviedol nasledovné vady: *nefunkčné vykurovanie miestnosti 1.15, dokončenie riešenia ovládania kotla cez riadiacu jednotku „termostat“ (uvedený nedostatok bol pritom vytknutý už v Preberacom protokole o prevzatí diela zo dňa 05.05.2017 v znení „nefunkčné vykurovanie prednej miestnosti (úprava/oprava termostatu kúrenia)); ďalej dokončenie vonkajšej fasády (premaľovanie portálu); výmena vrchného dielu garážovej brány, kde sa lakovaná časť odúva.* Uvedený list bol účastníkovi konania doručený dňa 11.09.2017 (podacie číslo: RE015608897SK), pričom účastník konania predmetnú reklamáciu spotrebiteľa nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00900118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni (obchodnej kancelárii) C.E.T. PRO s.r.o., Vysoká 14, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej

národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. O., evidovaného pod č. 181/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.03.2018.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. O., uzavrel dňa 07.04.2016 s účastníkom konania - spoločnosťou C.E.T. PRO s.r.o., Pribinova 18, 821 09 Bratislava, IČO: 46 563 172 zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo zhotovenie rodinného domu typu C. Listom s názvom „Bezodplatné odstránenie väd diela podľa Zmluvy o dielo článok V, bodu 3 a 4.“ zo dňa 08.09.2017 si spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky diela, pričom v predmetnom liste uviedol nasledovné vady: *nefunkčné vykurovanie miestnosti 1.15, dokončenie riešenia ovládania kotla cez riadiacu jednotku „termostat“ (uvedený nedostatok bol pritom vytknutý už v Preberacom protokole o prevzatí diela zo dňa 05.05.2017 v znení „nefunkčné vykurovanie prednej miestnosti (úprava/oprava termostatu kúrenia)); ďalej dokončenie vonkajšej fasády (premaľovanie portálu); výmena vrchného dielu garážovej brány, kde sa lakovaná časť odúva.* Uvedený list bol účastníkovi konania doručený dňa 11.09.2017 (podacie číslo: RE015608897SK), pričom účastník konania predmetnú reklamáciu spotrebiteľa nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.02.2019 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 04.03.2019.

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 13.03.2018 pri kontrole prítomná p. K. uviedla, že písomné stanovisko k podnetu spotrebiteľa zašlú do 23.03.2018.

Dňa 28.03.2018 bol orgánu dozoru doručený list - Stanovisko k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.03.2018 týkajúce sa prešetrenia podnetu č. 181/2018 zo dňa 23.03.2018, v ktorom účastník konania uviedol, že e-mailom zo dňa 18.09.2017 p. M. potvrdili prijatie reklamácie (zásielka prevzatá dňa 11.09.2017) s uvedením nasledujúcich väd diela:

- nefunkčné vykurovanie v miestnosti 1.15, doriešenie ovládania kotla cez riadiacu jednotku „termostat“,
- dokončenie vonkajšej fasády (premaľovanie portálu),
- výmenu vrchného dielu garážovej brány, kde sa lakovaná časť odúva.

V zmysle prijatého listu uvedené vady zaevidovali, reklamáciu postúpili na zhotoviteľa, spoločnosť E. zastúpenú p. J., ktorá v predmetnej veci s p. M. komunikovala a reklamácie riešila. Uvedené skutočnosti žiada účastník konania zohľadniť pri rozhodovaní správneho orgánu vo veci. Účastník konania ďalej uviedol, že z formálnej (procesnej) stránky pochybili, písomné vyjadrenie k podanej reklamáci p. M. nezaslali v zákonom stanovenej lehote tridsiatich dní odo dňa jej uplatnenia. Týmto protiprávnym konaním došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa § 18

zákona č. 250/2007 Z.z. Spoločnosť prijala potrebné opatrenia v podobe opätovného poučenia zamestnancov o povinnostiach vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa tak, aby sa nedostatok už neopakoval.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, naopak, priznal svoje pochybenie pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa p. M.. Ku skutočnosti, že účastník konania prijal opatrenia (opätovné poučenie zamestnancov), aby k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa nedochádzalo, orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu, nakoľko v súlade s § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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. Prijatie príslušných opatrení je teda povinnosťou účastníka konania a nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo 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 13.03.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd, na základe čoho má sťažené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. poskytnutej služby. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0224/01/2018

dátum: 31.05.2019

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: **iStyle s.r.o.**, Apollo Business Center II Prievozská 4B, 821 09 Bratislava, IČO: 36 732 753,

kontrola vykonaná dňa 17.05.2018, 25.05.2018 a 07.06.2018 v prevádzkarni iStyle s.r.o., OC CENTRÁL, Metodova 6, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. **M.**, uplatnenú dňa 24.04.2017 (doklad – SERVISNÝ PROTOKOL - PRÍJEMKA), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *iPhone 5s 16 GB Silver (CZE)*, kód produktu: *me433cs/a*; výrobné číslo: *SDX3PDE6AFFG9* v hodnote 589,00 €, zakúpeného dňa 29.05.2015, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

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-02240118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.05.2018, 25.05.2018 a 07.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni iStyle s.r.o., OC CENTRÁL, Metodova 6, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. **M.**, evidovaného pod č. 590/2018. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.05.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 25.05.2018 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 07.06.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. **M.**, uplatnenú dňa 24.04.2017 (doklad – SERVISNÝ PROTOKOL - PRÍJEMKA), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *iPhone 5s 16 GB Silver (CZE)*, kód produktu: *me433cs/a*; výrobné číslo: *SDX3PDE6AFFG9* v hodnote 589,00 €, zakúpeného dňa 29.05.2015, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.04.2019 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 25.04.2019.

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 17.05.2018 pri kontrole prítomný p. **R** uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.05.2018 pri kontrole prítomný p. **R** uviedol, že požadované doklady zašle v požadovanom termíne.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 07.06.2018 pri kontrole prítomný p. **R** uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Pri výkone kontroly dňa 25.05.2018 bol orgánu dozoru predložený list „Stanovisko ku kontrole a Inšpekčnému záznamu z kontroly vykonanej v prevádzkarni spoločnosti iStyle – OC CENTRAL, Metodova 6, Bratislava, dňa 17.05.2018; predloženie vyžiadanej dokumentácie z evidencie spoločnosti iStyle s.r.o.“ (uvedené stanovisko tvorí prílohu č. 8 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 25.05.2018), v ktorom p. **R** po vymenovaní dokladov predložených orgánu dozoru uviedol stanovisko a vyjadrenie ku skutočnostiam uvádzaným spotrebiteľom v jeho písomnom podnete. Dňa 29.05.2015 si zákazník zakúpil zariadenie značky Apple iPhone 5s, následne zákazník dňa 24.04.2017 v prevádzkarni iStyle na adrese Metodova 6 dané zariadenie reklamoval s nasledovnou závadou „mobilný telefón nereaguje, nefunguje“. Zariadenie bolo prebrané na reklamáciu podľa reklamačného poriadku a následne zaslané do servisného strediska spoločnosti **S.** Vyjadrenie servisného strediska bolo jednoznačné „Analýza uvedenej vady výrobku: Reklamovaná vada nie je zlučiteľná so záručnými podmienkami výrobcu (mechanické poškodenie), z toho dôvodu bola záručná oprava vady zamietnutá“. Mechanické poškodenie je vidieť aj v prílohe č. 6 – fotografie. Nasledovne spoločnosť **S.** zaslala zákazníkovi cenovú ponuku na výmenu zariadenia. S touto cenovou ponukou zákazník nesúhlasil, tým pádom bol ukončený servisný zásah spoločnosti **S.** Nasledovne bolo zariadenie dopravené späť na prevádzkareň na Metodovej 6 a zákazník bol niekoľkokrát kontaktovaný, aby si zariadenie prevzal, čo učinil až 12.09.2017. Z pohľadu spoločnosti iStyle s.r.o. neboli porušené žiadne práva zákazníka na reklamáciu a celý proces reklamácie prebehol podľa reklamačného poriadku a platných predpisov

SR. V prípade potreby akejkol'vek súčinnosti, či objasnenia predloženej dokumentácie je spoločnosť plne k dispozícii orgánu dozoru.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 30.05.2018, zaslaného orgánu dozoru z e-mailovej adresy r.@i.sk, bol orgánu dozoru doručený list s názvom „Stanovisko ku dodatočnej kontrole a Inšpekčnému záznamu z kontroly vykonanej v prevádzkarni spoločnosti iStyle – OC CENTRAL, Metodova 6, Bratislava, dňa 17.05.2018; predloženie vyžiadanej dokumentácie z evidencie spoločnosti iStyle s.r.o., v ktorom p. R. uviedol, že spoločnosti iStyle s.r.o. sa nepodarilo dohľadať list (výzvu na vyzdvihnutie reklamácie) ani podací lístok k tomuto listu.

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

K vyjadreniu p. R. orgán dozoru uvádza, že s názorom p. R., a síce, že celý proces reklamácie prebehol podľa reklamačného poriadku a platných predpisov SR, nemožno súhlasiť. Z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že spotrebiteľ p. M., si dňa 24.04.2017 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *iPhone 5s 16 GB Silver (CZE)*, kód produktu: *me433cs/a*; výrobné číslo: *SDX3PDE6AFFG9* v hodnote 589,00 €, zakúpeného dňa 29.05.2015 (SERVISNÝ PROTOKOL – PRÍJEMKA s dátumom prijatia 24.04.2017; uvedený doklad tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 25.05.2017). Orgánu dozoru bol zároveň predložený doklad - SERVISNÝ PROTOKOL – VÝDAJKA (uvedený doklad tvorí prílohu č. 3 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 25.05.2017), na ktorom je uvedený výsledok reklamačného konania a dátum odovzdania 12.09.2017 a podpis spotrebiteľa. Na doklade – Servisný protokol č. 2017BAAPL07191 spoločnosti S. je v hornej časti síce rukou dopísané „nedvíha 3.8.2017“; „25.8. VOLANE“; „25.8. ZASLANE POSTU VYZVA NA PREVZATIE“. V tejto súvislosti orgán dozoru zdôrazňuje, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Orgánu dozoru nebol zo strany účastníka konania predložený žiadny relevantný doklad preukazujúci, že reklamácia spotrebiteľa bola skutočne vybavená (napr. podací lístok, z ktorého by bol zrejmý dátum zaslania výzvy na prevzatie plnenia a pod.). Zároveň orgán dozoru upozorňuje, že prípadná snaha o telefonický kontakt, resp. telefonický hovor nespĺňa náležitosti vybavenia reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci teda žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa p. M. v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa (na doklade SERVISNÝ PROTOKOL – VÝDAJKA bol uvedený dátum odovzdania 12.09.2017, t.j. po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie). Orgán dozoru zároveň dodáva, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje iba formálny postup reklamačného konania a nie subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia spotrebiteľa bola opodstatnená. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje ani do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie. Orgán dozoru skúma, či bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie a rozhodnutie o nej v zákonnej lehote.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v

zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.05.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.05.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.06.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd, na základe čoho má sťažené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. poskytnutej služby. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0345/01/2018

dátum: 31.05.2019

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: **Ing. Eva Paulechová**, Slnčné jazerá – Sever, 903 01 Senec,
IČO: 41021622,

kontrola vykonaná dňa 28.08.2018 a v prevádzkarni Penzión BAT**, Slnčné jazerá – Sever, Senec,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Penzión BAT**, Slnčné jazerá – Sever, Senec nespĺňalo:
 - o konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: III. Klasifikačné znaky penziónov, trieda**)
 - v časti 3. Ubytovacie priestory – predsieň: v kontrolovaných izbách č. 103, č. 104, č. 108, č. 110, č. 112, č. 113, č. 114, č. 115 a č. 003 chýbal kôš na odpadky, buď v izbe alebo v predsieni,
 - v časti 4. Hygienické zariadenia – vybavenosť hygienických zariadení: v kontrolovaných izbách č. 103, č. 104, č. 108, č. 110, č. 112, č. 113, č. 114, č. 115 a č. 003 chýbalo vrecko na hygienické vložky a uzatvárateľná nádoba na odpadky (v uvedených prekontrolovaných izbách bola k dispozícii iba otvorená nádoba na odpadky),čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly bolo zistené, že štyri druhy výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa (*smotana do kávy, med, 0,3 l čapovaná kofola a 0,5 l čapovaná kofola*) nebolo označených údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti), čím došlo k porušeniu **§ 12 ods. 2** zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

- **informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly nebol spotrebiteľ informovaný o cene poskytovaných služieb, nakoľko cenník služieb poskytovaných ubytovacím zariadením nebol umiestnený na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste a nebol im sprístupnený ani iným primeraným spôsobom (cenník bol zabezpečený až počas výkonu kontroly); zároveň v čase výkonu kontroly boli v priamej ponuke pre spotrebiteľa dva druhy výrobkov – *0,3 l čapovaná kofola* a *0,5 l čapovaná kofola*, pri ktorých nebol spotrebiteľ informovaný o cene – uvedené výrobky neboli označené cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená. Uvedeným konaním tak 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,
- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje názov a množstvo výrobku** – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*0,3 l čapovaná kofola* a *0,3 l čapované pivo Budvar 10° á*) vydal predávajúci doklad o kúpe č. 01*0001 zo dňa 28.08.2018, DKP: 6091040065543002, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to správny názov zakúpených výrobkov a množstvo zakúpených výrobkov, nakoľko na doklade o kúpe bolo uvedené iba „*PIVO 1*1,10*“ a „*NEALKO 1*0,80*“, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03450118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.08.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Penzión BAT**, Slnčné jazerá – Sever, Senec, zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried 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 na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 889/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 28.08.2018. Za účelom opravy chyby v písaní, ku ktorej došlo pri vyhotovení inšpekčného záznamu (nesprávny dátum uvedený na str. 7 inšpekčného záznamu zo dňa 28.08.2018 – namiesto správneho dátumu 28.08.2018 uvedený dátum 27.08.2018) sa dňa 14.11.2018 inšpektori SOI dostavili do prevádzkarne Penzión BAT**, Slnčné jazerá – Sever, Senec, pričom o uvedenej oprave bol spísaný úradný záznam zo dňa 14.11.2018.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie

zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Penzión BAT**, Slnéčné jazerá – Sever, Senec nespĺňalo :

- konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: III. Klasifikačné znaky penziónov, trieda**)
 - v časti 3. Ubytovacie priestory – predsieň: v kontrolovaných izbách č. 103, č. 104, č. 108, č. 110, č. 112, č. 113, č. 114, č. 115 a č. 003 chýbal kôš na odpadky, buď v izbe alebo v predsieni,
 - v časti 4. Hygienické zariadenia – vybavenosť hygienických zariadení: v kontrolovaných izbách č. 103, č. 104, č. 108, č. 110, č. 112, č. 113, č. 114, č. 115 a č. 003 chýbalo vrečko na hygienické vložky a uzatvárateľná nádoba na odpadky (v uvedených prekontrolovaných izbách bola k dispozícii iba otvorená nádoba na odpadky).

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že štyri druhy výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa (*smotana do kávy, med, 0,3 l čapovaná kofola a 0,5 l čapovaná kofola*) nebolo označených údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti).

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v čase kontroly nebol spotrebiteľ informovaný o cene poskytovaných služieb, nakoľko cenník služieb poskytovaných ubytovacím zariadením nebol umiestnený na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste a nebol im sprístupnený ani iným primeraným spôsobom (cenník bol zabezpečený až počas výkonu kontroly); zároveň v čase výkonu kontroly boli v priamej ponuke pre spotrebiteľa dva druhy výrobkov – *0,3 l čapovaná kofola a 0,5 l čapovaná kofola*, pri ktorých nebol spotrebiteľ informovaný o cene – uvedené výrobky neboli označené cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*0,3 l čapovaná kofola a 0,3 l čapované pivo Budvar 10° á*) vydal predávajúci doklad o kúpe č. 01*0001 zo dňa 28.08.2018, DKP: 6091040065543002, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to správny názov zakúpených výrobkov a množstvo zakúpených výrobkov, nakoľko na doklade o kúpe bolo uvedené iba „*PIVO 1*1,10*“ a „*NEALKO 1*0,80*“.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. b); § 12 ods. 2; § 14 a § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.12.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 20.12.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom „vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania“ zo dňa 27.12.2018, doručeným orgánu dozoru dňa 03.01.2019, v ktorom účastník konania k jednotlivým zisteniam kontroly uviedol nasledovné:

1. Porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa bolo odstránené ihneď, keď otvorené nádoby na odpadky boli z kúpeľní premiestnené do izieb a nasledujúci deň po

kontrole, t.j. 29.08.2018 boli do všetkých hygienických zariadení umiestnené vrecká na hygienické vložky a uzatvárateľné nádoby na odpadky.

2. Porušenie ustanovenia § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo odstránené hneď po kontrole, na nápojovom lístku bola uvedená gramáž medu, objem smotany do kávy a objem čapovanej kofoly.

3. Porušenie ustanovenia § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa vysvetľuje účastník konania tým, že tento tovar bol predávaný pod názvom nealko len dočasne – na skúšku. Toto porušenie bolo napravené ihneď po kontrole a zároveň účastník konania zaviedol vedenie cenovej evidencie.

4. K náprave porušenia ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa došlo v najbližšom možnom termíne, kedy dodávateľ ERP vykonal preprogramovanie tovarových položiek v pokladni tak, ako si to vyžaduje zákon. V prílohe účastník konania prikladá výpis z registračnej pokladne.

V predmetnom vyjadrení účastník konania ďalej uviedol, že zistené nedostatky mu neboli ľahostajné. Z tohto dôvodu ich odstránenie vykonal v čo najkratšom čase. Zároveň si účastník konania dovoľuje poukázať na nasledovné skutočnosti zistené pri kontrole, o ktorých zohľadnenie prosí pri ukladaní postihu:

- pri kontrole klasifikačných znakov ubytovacieho zariadenia dosiahlo zariadenie 86 bodov, pričom Vyhláškou požadovaný minimálny počet bodov je 30,
- počas predchádzajúcich kontrol vykonaných v jeho zariadení neboli zistené žiadne nedostatky,
- ide o prevádzku rodinného penziónu, ktorú negatívne poznačí každá uložená finančná pokuta.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 28.08.2018 účastník konania uviedol, že s obsahom zápisu súhlasí: sťažnosť pani B. očakávali, nakoľko z jej arogantného prístupu boli prekvapení, nakoľko jej požiadavkám maximálne vyhovelí a mali si mala uvedomiť, že cez b. si objednala izbu v penzióne ** a nie v 5* hotely.

Vo vysvetlivke do úradného záznamu zo dňa 14.11.2018 účastník konania uviedol, že na dátum upozornila 09.11.2018 listom, ktorý osobne podala na sekretariáte.

Dňa 09.11.2018 bol orgánu dozoru doručený list „vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“, v ktorom účastník konania uviedol, že týmto zasiela list, v ktorom by rád objasnil niektoré skutočnosti ohľadom inšpekčného záznamu vykonaného dňa 28.08.2018 v Penzióne BAT v Senci. Účastník konania si je vedomý, že termín podania námietok už uplynul, ale predsa mu nedá, aby niektoré veci nevysvetlil. Dňa 28.08.2018 bola vykonaná kontrola v jeho prevádzke Penziónu BAT v Senci pri Slnečných jazerách inšpektormi SOI, kde boli vytknuté určité nedostatky. To, že tieto závady neboli účastníkovi konania ľahostajné, dokazuje ich postupným odstraňovaním:

- dňom 29.08.2018 zaviedol manuálne vedenie cenovej evidencie, nakoľko typ jeho ERP túto funkciu nemá,
- dňa 10.09.2018 boli technikom na registračnú pokladňu prestavené položky predávaného tovaru tak, aby obsahovali náležitosti v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa § 16 (účastník konania v tejto súvislosti poukazuje na prílohu č. 1 tohto vyjadrenia – doklad preukazujúci prestavenie ERP),
- cenník predávaného tovaru upravil účastník konania ešte v deň kontroly a obsahuje potrebné náležitosti ako názov prevádzky, dátum uvedenia do platnosti, presný názov tovaru, objem, hmotnosť, pečiatka a podpis zodpovednej osoby,
- na každú izbu umiestnil kôš na odpadky, na WC uzatvárateľnú nádobu na odpad ako i vrecká na hygienické dámske vložky,
- recepcnej sl. S. bolo účastníkom konania udelené pokarhanie za nesprávne účtovanie požadovaného tovaru,

- chýbajúce zásuvky v kúpeľniach na 220V si vyžadujú drobné stavebné úpravy, ktoré musí posúdiť odborník na elektriку ako i bezpečnostný technik (k tomuto bodu sa účastník konania vyjadri po posúdení technikmi).

Vyjadrenie sa k podnetu sťažovateľky č. 889/2018:

Tak, ako účastník konania uviedol v zápise z kontroly, tak i teraz musí podotknúť, že sťažovateľka si cez **b.** sama vybrala a objednala dvojlôžkovú izbu bez balkónu alebo terasy. S rozlohou izby bola oboznámená prostredníctvom spoločnosti **b.**, printscreen tohto popisu prikladá účastník konania v prílohe č. 2 tohto vyjadrenia. To, že mala dvojlôžkovú izbu, do ktorej si žiadala prístelku, bolo iba jej rozhodnutie. Mohla si zakúpiť trojlôžkovú izbu s tromi pevnými lôžkami s dostatočným priestorom na hranie, resp. kreslenie. Ak mala jej vnučka málo priestoru na hranie či maľovanie, mohla požiadať personál o priestory novej, vkusne zariadenej spoločenskej miestnosti, ktorá taktiež slúži návštevníkom. Sťažovateľka si musí uvedomiť, že cena, ktorú zaplatila, nebola len za ubytovanie, ale obsahovala aj bohaté bufetové raňajky. Na tvrdosti či mäkkosti matracov na posteliach sa vyjadrovať účastník konania nebude, nakoľko názory klientov sa rôznia, ale doposiaľ podobnú sťažnosť nemal. Pričom na jej podnet v priebehu dňa bol matrac vymenený za tvrdší. Prístelkové matrace majú štandardné rozmery, na ktorých spávajú nielen deti, ale aj dospelé osoby a splňajú funkciu dodatočného, menej komfortného prenocovania. Plastové okná sa samozrejme dajú otvoriť na vetrák i plne otvoriť. Ak to sťažovateľka sama nezvládla, mohla požiadať kohokoľvek z personálu, ktorý by jej to určite ochotne ukázal. Po tomto všetkom by účastník konania sťažovateľke rád odporučil vybrať si pre jej najbližšiu dovolenku niektorý z popredných hotelov a nie skromný rodinný penzión s dvomi hviezdikami. Určite budú všetky jej náročnejšie požiadavky splnené, ale v iných cenových reláciách.

Účastník konania ďalej uviedol, že s obsahom inšpekčného záznamu súhlasil, aj súhlasí, ale dovoľuje si objasniť niektoré skutočnosti.

Pani inšpektorky SOI prišli na kontrolu ochrany spotrebiteľa tak, že si vypýtali dva druhy tovaru. Tovar si žiadali pri obslužnom okienku recepcie, ktoré nazvali bufetom. Táto miestnosť nie je klasifikovaná ako bufet, ale ako recepcia, kde na žiadosť klientov vykonávajú občasný predaj nealko nápojov, piva, kávy a pochutín. Hostí pri tom upozorňuje nápis, že obsluhujú iba hostí u nich ubytovaných, čo je uvedené i v zápise z predchádzajúcej kontroly zo dňa 25.05.2017, ktorý účastník konania prikladá v prílohe č. 3 tohto vyjadrenia (predložená bola str. č. 3 inšpekčného záznamu). Recepčná sl. **S.** z úcty k zákazníkom dámy obslúžila a do dnešného dňa nevie pochopiť, ako sa mohlo stať, že účtovaná cena nezodpovedala cenníku. Svoju nesústredenosť pri nesprávnom účtovaní pripisuje liekom, ktoré užíva na silnú alergiu. Táto stresová situácia jej vyvolala reakciu, ktorá mala za následok, že na druhý deň po kontrole zo strany SOI jej musela byť domov privolaná RZP (záznam prikladá účastník konania v prílohe č. 4 tohto vyjadrenia). K požiadavke § 6 Vyhlášky účastník konania pripomína, že jeho ubytovacie zariadenie nespĺňa vybavenosť izieb, nakoľko koš na odpadky nebol v izbe ani v predsieni. Pani inšpektorky videli, že koše na odpad sú v každej kúpeľni, ktorá je odvetraná a jeho argument, že z hygienického hľadiska je správnejšie ich umiestniť v kúpeľni a nie v izbe, neobstál, nakoľko vraj „zákon je zákon“. Účastník konania vie, že neznalosť zákona neospravedľňuje, no i napriek tomu ho veľmi mrzí nevedenie cenovej evidencie. Táto situácia mohla nastať tým, že používa ERP Euro 2000 T, ktorá je staršieho typu (zodpovedá požiadavkám vyhlášky) a neumožňuje funkciu cenovej evidencie. Nakoniec si účastník konania dovoľuje upozorniť na neprofesionálny prístup kontroly, na základe ktorého inšpekčný záznam bol vyhotovený a vzájomne podpísaný 27.08.2018, pričom samotná kontrola prebehla o deň neskôr, t.j. 28.08.2018.

Účastník konania pevne verí, že pri rozhodovaní bude orgán dozoru prihliadať na ním uvedené argumenty a že ide o prevádzku malého rodinného penziónu, v ktorej doteraz kontrolami neboli zistené žiadne nedostatky.

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 nasledovné:

Skutočnosť, že na základe vykonanej kontroly boli zistené nedostatky odstránené, orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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. 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. Orgán dozoru ďalej uvádza, že skutočnosť, na ktorú poukázal účastník konania, a síce, že tovar bol predávaný pod názvom nealko len dočasne – na skúšku, je z právneho hľadiska irelevantná, nakoľko vyššie uvedené výrobky boli v čase výkonu kontroly dňa 28.08.2018 v priamej ponuke pre spotrebiteľa a navyše odpredané inšpektorom SOI v rámci vykonaného kontrolného nákupu.

Taktiež pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania, že pri kontrole klasifikačných znakov ubytovacieho zariadenia dosiahlo zariadenie 86 bodov, pričom Vyhláškou požadovaný minimálny počet bodov je 30 a počas predchádzajúcich kontrol vykonaných v jeho zariadení neboli zistené žiadne nedostatky, orgán dozoru uvádza, že napriek tomu, že uvedené hodnotí pozitívne, dané vyjadrenie nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Taktiež vyjadrenie účastníka konania, a síce, že ide o prevádzku rodinného penziónu, ktorú negatívne poznačí každá uložená finančná pokuta, považuje orgán dozoru pre účely posúdenia skutkového stavu za právne irelevantné, pričom zároveň zdôrazňuje, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje správnomu orgánu na vyššie uvedené skutočnosti prihliadať.

Vyjadrenia účastníka konania ohľadom nevedenia cenovej evidencie, nesprávneho účtovania a chýbajúcich zásuviek v kúpeľniach sú v danom prípade právne irelevantné, nakoľko uvedené nie je predmetom začatého správneho konania.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania, týkajúce sa umiestnenia koša na odpadky, orgán dozoru uvádza, že podľa prílohy k Vyhláške: III. Konkrétne klasifikačné znaky penziónov, trieda**, musí byť príslušné ubytovacie zariadenie okrem iného vybavené jednak košom na odpadky, ktorý musí byť umiestnený buď v izbe alebo v predsieni a jednak uzatvárateľnou nádobou na odpadky, ktorá musí byť umiestnená v hygienickom zariadení. Pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovaných izbách č. 103, č. 104, č. 108, č. 110, č. 112, č. 113, č. 114, č. 115 a č. 103 uzatvárateľná nádoba na odpadky chýbala, k dispozícii bola iba otvorená nádoba na odpadky. Účastník konania svojím vyjadrením (pani inšpektorky videli, že koše na odpad sú v každej kúpeľni, ktorá je odvetraná a jeho argument, že z hygienického hľadiska je správnejšie ich umiestniť v kúpeľni a nie v izbe, neobstál, nakoľko vraj „zákon je zákon“) uvedený nedostatok žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil.

Účastník konania vo svojom vyjadrení ďalej uviedol námietku, že inšpektori SOI si tovar žiadali pri obslužnom okienku recepcie, ktoré nazvali bufetom. Táto miestnosť však podľa vyjadrenia účastníka konania nie je klasifikovaná ako bufet, ale ako recepcia, kde na žiadosť klientov vykonávajú občasný predaj nealko nápojov, piva, kávy a pochutín. K uvedenému vyjadreniu orgán dozoru konštatuje, že samotný účastník konania tak nespochybňuje skutočnosť, že na tomto mieste v kontrolovanej prevádzkarni dochádza k predaju výrobkov. Inšpektori SOI vystupovali pri kontrolnom nákupe v pozícii bežného spotrebiteľa, resp. ubytovaného zákazníka. Nakoľko pri

výkone kontroly došlo k predaju výrobkov, bolo následne zo strany inšpektorov SOI skontrolované dodržiavanie jednotlivých ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru zdôrazňuje, že účelom samotnej kontroly je preverenie dodržiavania povinností a zákazov, vyplývajúcich predávajúcemu zo zákona o ochrane spotrebiteľa ako aj iných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, pričom v záujme ochrany práv spotrebiteľov v prípade zistenia nedostatkov je kontrolovaná osoba povinná pristúpiť k ich bezodkladnému odstráneniu.

V súvislosti s vyjadrením účastníka konania, ktorý vo svojom vyjadrení poukázal na neprofesionálny prístup kontroly, na základe ktorého inšpekčný záznam bol vyhotovený a vzájomne podpísaný 27.08.2018, pričom samotná kontrola prebehla o deň neskôr, t.j. 28.08.2018, orgán dozoru uvádza, že na úvodnej strane inšpekčného záznamu spísaného pri kontrole dňa 28.08.2018 bol uvedený správny dátum vykonania kontroly, t.j. 28.08.2018. Je preto zrejmé, že pri vyhotovovaní inšpekčného záznamu došlo ku chybe v písaní, keď na strane č. 7 predmetného inšpekčného záznamu bol chybné uvedený dátum 27.08.2018. Orgán dozoru vzal uvedenú námietku účastníka konania na vedomie a za účelom opravy uvedenej chyby v písaní bol dňa 14.11.2018 v prevádzkarni Penzión BAT**, Slnčné jazerá – Sever, Senec spísaný úradný záznam zo dňa 14.11.2018.

Napokon pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania ohľadom jednotlivých bodov sťažnosti spotrebiteľky ako i jej samotného vystupovania, či správania, orgán dozoru uvádza, že vyjadrenie účastníka konania v tejto časti je právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytovať služby v bežnej kvalite. Kvalitu poskytovania ubytovacích služieb predpisuje osobitný právny predpis, ktorým je Vyhláška MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried, tzn. poskytovateľ ubytovacích služieb je povinný poskytovať ubytovacie služby aspoň v rozsahu a na úrovni požiadaviek cit. vyhlášky.

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

V zmysle § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa je 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.

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.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 28.08.2018, v úradnom zázname zo dňa 14.11.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

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. Neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania, adekvátnu protihodnotu v kvalitne poskytnutých ubytovacích službách, zodpovedajúcich príslušnej kategórii a triede zvoleného ubytovacieho zariadenia. Neuvedenie údaje, na akú mieru (objem), resp. množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie objemu a hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o objeme, resp. hmotnosti (celkovo 4 druhy výrobkov). Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty vzal v úvahu, že cena za poskytovanú službu predstavuje podstatnú náležitosť zmluvy, ktorá je predpokladom kvalifikovaného rozhodnutia spotrebiteľa o uzavretí zmluvy s predávajúcim. Bez uvedenia ceny poskytovanej služby zákonom požadovaným spôsobom spotrebiteľ nemá možnosť posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť plánovanej kúpy a dostupnosť svojich finančných prostriedkov. Orgán dozoru taktiež prihliadol na to, že taktiež bez zabezpečenia cenovej informácie predávaných výrobkov v čase ich predaja nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie, ktoré potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Vydanie dokladu o kúpe výrobku, ktorý neobsahuje správny názov zakúpených výrobkov a množstvo zakúpených výrobkov, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady výrobku, resp. kontrolu správnosti jeho účtovania. 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, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za

dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0416/01/2018

dátum: 31.05.2019

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: **TERNO real estate s.r.o.**, Bratská 3, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, IČO: 50 020 188,

kontrola vykonaná dňa 12.12.2018 v prevádzkarni Potraviny TERNO, Staré Grunty 49, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **správne účtovať ceny pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci pri kontrolnom nákupe uskutočnenom inšpektormi SOI nesprávne účtoval cenu výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu, a to *1 ks koláč jahodový á 0,50 €/120 g*, keď namiesto správnej ceny 0,50 € účtoval daný výrobok cenou 0,99 € (predmetný výrobok bol označený štítkom informujúcim o zľave 49 % a novej predajnej cene 0,50 €), čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,49 € a 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,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **490,- €**,
(slovom: štyristodevät'desiat eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04160118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Potraviny TERNO, Staré Grunty 49, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.12.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci pri kontrolnom nákupe uskutočnenom inšpektormi SOI nesprávne účtoval cenu výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu, a to *1 ks koláč jahodový á 0,50 €/120 g*, keď namiesto správnej ceny 0,50 € účtoval daný výrobok cenou 0,99 € (predmetný výrobok bol označený štítkom informujúcim o zľave 49 % a novej predajnej cene 0,50 €), čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,49 €.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 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 23.05.2019 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 24.05.2019.

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 vyjadril listom „Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“ zo dňa 24.05.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 31.05.2019, v ktorom uviedol, že vedenie spoločnosti v spolupráci s vedením kontrolovanej prevádzky sa zaoberalo nezhodou zistenou a zdokumentovanou v inšpekčnom zázname z úradnej kontroly SOI Bratislava zo dňa 23.05.2019 a prijalo nápravné opatrenia na jej odstránenie. K nedostatku „Nesprávne účtovaná cena pri predaji výrobku v neprospech spotrebiteľa“ účastník konania uviedol, že vyššie spomenutý nedostatok bol spôsobený zlyhaním ľudského faktora, a teda nebolo zámerom spoločnosti nesprávne účtovať cenu tovaru. Práca zamestnanca na pokladni je prácou v stresových podmienkach, keďže zamestnanci na pokladni pri blokovaní nákupu kontrolujú a sledujú viac vecí súčasne, ako je rýchle a správne blokovanie nákupu ako aj samotná komunikácia so zákazníkmi. Vzhľadom na tieto reálne stresové faktory došlo s najväčšou pravdepodobnosťou k pochybeniu v dôsledku zníženia koncentrácie zamestnanca pri blokovaní tovaru. Spoločnosť po identifikovaní daného nedostatku vykonala opatrenia, aby k rovnakým nedostatkom v budúcnosti nedochádzalo. V rámci prevencie boli všetci zamestnanci preškolení o povinnosti dodržiavania zásad správneho účtovania tovaru v súlade s platnými pokynmi. Boli a sú neustále vedení k dodržiavaniu týchto zásad a ich činnosť je pravidelne kontrolovaná kompetentnými pracovníkmi na rozličných úrovniach riadenia spoločnosti. Účastník konania na záver dodáva, že spoločnosť má snahu vždy operatívne riešiť nedostatky zistené kontrolnými orgánmi a aj v budúcnosti sa bude usilovať zabezpečovať predaj potravín v súlade s platnou legislatívou.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 12.12.2018 pri výkone kontroly prítomná p. M. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, iba uviedol príčinu vzniku tohto nedostatku (zlyhanie ľudského faktora), táto však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovených povinností. Uvedený argument hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezavaruje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu. V súvislosti s vyjadrením účastníka konania, že vykonal opatrenia, aby k rovnakým nedostatkom nedochádzalo (preškolenie zamestnancov), orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu, nakoľko v súlade s § 7 ods. 3 zákona

č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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. Prijatie príslušných opatrení je teda povinnosťou účastníka konania a nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri 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, dodávateľia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.12.2018 ako i z predloženého vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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 predávajúceho správne účtovať ceny pri predaji výrobkov. Nesprávnym účtovaním došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa a zároveň k neoprávnenému prospechu zo strany predávajúceho. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa 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:

Protí 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0421/01/2018

dátum: 31.05.2019

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: **Fit Food, s. r. o.**, Bajkalská 29/E, 821 01 Bratislava,
IČO: 45 865 175,

kontrola vykonaná dňa 12.12.2018 v prevádzkarni Eat & Meet – Študentská jedáleň, Staré Grunty 36, 841 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom** - pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v kontrolovanej prevádzke žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme, 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 **300,- €**
(slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04210118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Eat & Meet – Študentská jedáleň, Staré Grunty 36, 841 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 836/2018 a podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 838/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.12.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v kontrolovanej prevádzke žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme (reklamačný poriadok nebol v čase kontroly zo strany kontrolovanej osoby predložený ani na výzvu inšpektorov SOI).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) 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 26.04.2019 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 12.05.2019.

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 12.12.2018 pri kontrole prítomný konateľ spoločnosti p. P. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.12.2018.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 10a zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa informovať o taxatívne vymedzených skutočnostiach tak, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o ponuke výrobku, resp. služby čo najúplnejšie informácie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko v kontrolovanej prevádzke účastník konania žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Z hľadiska následkov protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, môže byť spotrebiteľovi neprímerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že 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. 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, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0423/01/2018

dátum: 31.05.2019

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: **JING HUA, s.r.o.**, Stará Vajnorská 6, 831 04 Bratislava,
IČO: 35 754 443,

kontrola vykonaná dňa 20.12.2018 v prevádzkarni Čínsky bufet Linda, Stará Vajnorská 12627, 831 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks sklonná váha – registračné číslo 1006114217 s neplatným úradným overením z roku 2010, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04230118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Čínsky bufet Linda, Stará Vajnorská 12627, 831 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 20.12.2018.

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

platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks sklonná váha – registračné číslo 1006114217 s neplatným úradným overením z roku 2010.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.04.2019 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 12.05.2019.

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 20.12.2018 pri kontrole prítomný konateľ spoločnosti p. L. zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 20.12.2018.

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

Poučenie:

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

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0432/01/2018

dátum: 31.05.2019

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: **CBA Slovakia, a.s.**, Dukelských hrdinov 2, 984 01 Lučenec,
IČO: 36 620 319,

kontrola vykonaná dňa 16.11.2018 v prevádzkarni Potraviny CBA, Hlavná 425, 908 73 Veľké Leváre,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

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

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04320118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Potraviny CBA, Hlavná 425, 908 73 Veľké Leváre, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.11.2018.

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

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.04.2019 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 29.04.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 16.11.2018 pri výkone kontroly prítomná p. N. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Nedostatky odstránia po konzultácii s vedením CBA.

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

K vyjadreniu osoby prítomnej pri výkone kontroly – p. N. orgán dozoru uvádza, že p. N. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, iba prisľúbila odstránenie zisteného nedostatku. V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje na § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

V zmysle § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,
- c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,
- d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti

ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.11.2018.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. V prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie vzťahujúce sa k predávajúcemu, resp. k osobe, ktorá zodpovedá za činnosť predmetnej prevádzkarne a ktorá slúži na riadnu identifikáciu tejto osoby, vrátane podstatnej informácie o prevádzkovej dobe, ktorá je pre spotrebiteľa, ktorý sa do prevádzky predávajúceho dostaví (osobitne z hľadiska predchádzania novej ujmie týkajúcej márneho vynaloženia finančných prostriedkov na dopravu na prevádzku v čase, keď táto nie je otvorená), dôležitá. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že neoznačenie prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi t.j. obchodným menom, sídlom predávajúceho, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa, nie je spotrebiteľ v súlade s požiadavkami kladenými zákonom o ochrane spotrebiteľa informovaný o dôležitých skutočnostiach. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchej identifikácie predávajúceho a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie, 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 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/D/0177/01/2018

dátum: 31.05.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **MegaVox, s.r.o.**, Kutlíkova 17, 851 02 Bratislava, IČO: 35 799 676,

kontrola vykonaná dňa 25.05.2018 v prevádzkarni MegaVox, s.r.o., Kutlíkova 17, Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď posúdením informácií a dokumentov nachádzajúcich sa na internetovej stránke www.moneo.sk, a to:
 - časť „Všeobecné podmienky“ (URL adresa: <https://www.m.sk/vseobecne-podmienky/>), ktoré obsahovali aktívne odkazy na ďalšie služby a podmienky vrátane cenníkov, a to:
 - SMS horoskopy - Všeobecné podmienky služby SMS horoskopy (URL adresa: <https://www.m.sk/vseobecne-podmienky/detail/sms-horoskopy/>),
 - Kredit na veštenie – Všeobecné podmienky poskytovania služby kredit na veštenie (URL adresa: <https://www.m.sk/vseobecne-podmienky/detail/kredit-na-vestenie/>),
 - časť „Odhlásenie z informačných SMS“ (URL adresa: <https://www.m.sk/kontakt/odhlasenie-sms/>),
 - časť „Kontakt“ (URL adresa: <https://www.m.sk/kontakt/>),(spolu ďalej aj „predložené materiály“), odobratých dňa 25.05.2018 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava), s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.moneo.sk bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.m.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti**

na § 3 ods. 1 zákona 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 možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.moneo.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. t)** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **400,- €**, (slovom: štyristo 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-01770118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.05.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni MegaVox, s.r.o., Kutlíkova 17, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. a na prešetrenie podnetu

spotrebiteľa, evidovaného pod č. 599/2018. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.05.2018.

Dňa 25.05.2018 boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava) inšpektormi SOI odobraté a následne vytlačené nasledujúce informácie a dokumenty nachádzajúce sa na internetovej stránke www.m.sk:

- časť „Všeobecné podmienky“ (URL adresa: <https://www.m.sk/vseobecne-podmienky/>), ktoré obsahovali aktívne odkazy na ďalšie služby a podmienky vrátane cenníkov, a to:
 - o SMS horoskopy - Všeobecné podmienky služby SMS horoskopy (URL adresa: <https://www.m.sk/vseobecne-podmienky/detail/sms-horoskopy/>),
 - o Kredit na veštenie – Všeobecné podmienky poskytovania služby kredit na veštenie (URL adresa: <https://www.m.sk/vseobecne-podmienky/detail/kredit-na-vestenie/>),
- časť „Odhlásenie z informačných SMS“ (URL adresa: <https://www.m.sk/kontakt/odhlasenie-sms/>),
- časť „Kontakt“ (URL adresa: <https://www.m.sk/kontakt/>),

(spolu ďalej len „predložené materiály“). Vyššie uvedené informácie tvoria prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 25.05.2018.

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

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

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 06.05.2019 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 07.05.2019.

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 09.05.2019 bolo do aktivovanej elektronickej schránky tunajšieho správneho orgánu doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. V predmetnom vyjadrení účastník konania uviedol, že v čase kontroly dňa 25.05.2018 skutočne na ich webe chýbali vo VOP informácie o možnosti alternatívneho riešenia sporov a informácia o orgáne dozoru a dohľadu. Na základe uloženého opatrenia urobili nápravu hneď 26.05.2018 a na web nahrali správnu verziu VOP, o čom aj informovali SOI e-mailom dňa 28.05.2018. Po rozsiahlejšom pátraní, prečo neboli informácie o možnosti alternatívneho riešenia sporov a informácia o orgáne dozoru uvedené v podmienkach (keďže predtým sa tam nachádzali), zistili, že tieto informácie sa pri aktualizácii webu niekedy v januári/februári 2018 manuálne pri prepisovaní existujúcich VOP na novú web šablónu neskopirovali. Bohužiaľ si uvedené nevšimli. Účastník konania chce láskavo požiadať orgán dozoru, aby pri posudzovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosti uvedené v § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., a to hlavne, že informácie chýbali neúmyselne (ľudský faktor), neuvedením informácií nedošlo k poškodeniu spotrebiteľa, pretože za celý čas fungovania uvedených služieb na diaľku nemajú ani jednu jedínú reklamáciu, ktorú by musela riešiť SOI, resp. iný orgán dozoru. Chýbajúce informácie nemali žiadny vplyv na komunikáciu a riešenie reklamácií ich zákazníkov, pretože ich podmienky sú písané a poskytované jasne a zreteľne a akákoľvek pochybnosť zákazníka bola, je a bude vždy vyriešená len v jeho prospech. Účastník konania verí, že následky protiprávneho konania, rozsah a miera spôsobenej ujmy boli nulové.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 28.05.2018, odoslaného z e-mailovej adresy m@mgx.sk, zaslal účastník konania list s názvom „Vyjadrenie na kontrolu zo dňa 25.05.2018“, v ktorom uviedol nasledovné:

K službe SMS horoskopy a sťažnosti ČOI z Českej republiky.

Služba nie je dostupná pre zákazníkov z iných krajín a ani z Čiech. Číslo určené na posielanie smsiek je dostupné len v SR, teda v sieti slovenských operátorov, a preto žiadny zákazník z inej krajiny – ani z Čiech ju nemôže použiť/využiť. Vzhľadom k tomu nemôže nikdy ani dôjsť k akémukoľvek zaúčtovaniu zákazníka. Z vyššie uvedených dôvodov (služba nie je ponúkaná a nemôže byť použitá českým používateľom na základe práva Českej republiky) neuvádzajú informácie, ktoré boli zistené v nedostatkoch ČOI. Stránka je v českom jazyku, pretože web je prekladaný automaticky. Účastník konania uviedol, že doplnili tam však informáciu o dostupnosti služby.

Ďalej uviedol, že printscreen časti obrazovky, kde je uvádzaná cena v EUR a v Kč (spomínaný v zápise) nemá nič spoločné s uvedenou službou sms horoskopy. Uvedené ceny sú platné pre hlasové služby – volania. Je to tam aj napísané. Cena hovoru: linky 0900 – 2,00 €/min., platba kartou – 1,50 €/min, CZ – 46 Kč/min.

K službe sms horoskopy vo všeobecnosti účastník konania ďalej uviedol, že táto služba je dostupná len pre užívateľov – zákazníkov slovenských mobilných operátorov, ktorí za službu platia cenu v eurách a je poskytovaná len prostredníctvom sms správ. Ide o elektronickejšiu komunikačnú službu poskytovanú na základe zákona o elektronickej komunikácii. Za službu platí účastník prostredníctvom sms, ktoré mu účtuje jeho mobilný operátor na základe zmluvy o pripojení, ktorú s ním má uzatvorenú. MegaVox nevyberá a neúčtuje za službu žiadne poplatky priamo užívateľovi a nie je s ním v žiadnom zmluvnom vzťahu. Keď užívateľ nedostane sms, tak nezaplatí. Akékoľvek reklamácie v súvislosti s účtovaním cenou musí a môže riešiť užívateľ len s jeho operátorom, s ktorým má uzatvorenú zmluvu o pripojení v zmysle zákona o elektronickej komunikácii. Z vyššie uvedených dôvodov nie sú konkrétne v podmienkach služby sms

horoskopy uvádzané informácie vyžadované zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom o elektronickom obchode.

K zisteným nedostatkom a nariadeným opatreniam účastník konania uviedol, že chýbajúce informácie o možnosti alternatívneho riešenia sporov a informácia o orgáne dozoru a dohľadu boli odstránené a doplnené do Všeobecných podmienok poskytovania služby „Kredit na veštenie“.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.05.2018 účastník konania uviedol, že vyjadrenie zašle v termíne.

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

K vyššie uvedeným vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Účastník konania síce vo svojom vyjadrení uviedol príčinu vzniku tohto nedostatku (zlyhanie ľudského faktora pri aktualizácii webu), táto však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovených povinností. Uvedený argument je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z. Účastník konania zodpovedá za dodržiavanie jednotlivých ustanovení príslušných právnych predpisov objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu. Ku skutočnosti, že následne po vykonanej kontrole došlo k odstráneniu zistených nedostatkov, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Len pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa a taktiež ani zákon č. 102/2014 Z.z. neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania, a tým naplnil skutkové podstaty správnych deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť. Vzhľadom na zistený skutkový stav bolo začaté správne konanie vo veci.

K vyjadreniu účastníka konania, že neuvedením informácií nedošlo k poškodeniu spotrebiteľa, orgán dozoru uvádza, že správne delikty, za ktoré je v danom prípade voči účastníkovi konania vyvodzovaná zodpovednosť, sú tzv. ohrozovacím správnym deliktom, teda následok uvedeného konania v podobe poruchy na záujme konkrétneho spotrebiteľa pre naplnenie skutkovej podstaty vyššie uvedených správnych deliktov nie je potrebný, postačuje už len samotná hrozba poškodenia spotrebiteľa. Orgán dozoru však zároveň dodáva, že v dôsledku neuvedenia informácií podrobne špecifikovaných vo výroku tohto rozhodnutia došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, a teda k ohrozeniu práv spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ (okrem iného) právo na informácie. Pokiaľ ide o vyjadrenie

účastníka konania, a síce, že za celý čas fungovania nemajú ani jedinú reklamáciu, ktorú by musela riešiť SOI, resp. iný orgán dozoru, správny orgán uvádza, že napriek tomu, že uvedené hodnotí pozitívne, dané vyjadrenie nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu.

Na záver orgán dozoru uvádza, že vyjadrenia účastníka konania ohľadom služby SMS horoskopu – a jej dostupnosti, resp. nedostupnosti v iných krajinách ako i účtovania poplatkov za danú službu sú v danom prípade právne irelevantné, nakoľko uvedené nie je predmetom začatého správneho konania.

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

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

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

Orgán dozoru ako príslušný správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právne úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbíhajúcich 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 25.05.2018, ako i z predložených materiálov a vyjadrení účastníka konania.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účelom právnej úpravy upravenej zákonom č. 22/2004 Z. z. je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto cit. predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť prijemcovi služby názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ust. § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

V záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Neoznámením informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; a zároveň neuvedením odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov na webovom sídle predávajúceho, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, môže byť spotrebiteľovi neprímerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nemá vedomosť o podmienkach, po splnení ktorých tak môže urobiť.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia a znevýhodnenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. V súlade s kritériami určovania výšky pokuty prihliadol orgán dozoru na skutočnosť, že konaním účastníka konania došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, teda k ohrozeniu práv spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov. 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.

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.