

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/0412/01/2018**

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: **DILL s. r. o.**, Gogoľova 18, 852 02 Bratislava-Petržalka,
IČO: 44 093 446,

kontrola vykonaná dňa 14.12.2018 v prevádzkarni Bufet Rebeca, Mlynské Nivy 70, 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 digitálna váha Type: ACS-6/15 AS, SN: 90042571, s neplatným úradným overením z roku 2012, čím došlo k porušeniu, 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-04120118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni Bufet Rebeca, Mlynské Nivy 70, 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 14.12.2018.

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 digitálna váha Type: ACS-6/15 AS, SN: 90042571, s neplatným úradným overením z roku 2012.

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 14.12.2018 pri kontrole prítomný p. D. uviedol, že ešte v čase kontroly objednal nové váhy.

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.12.2018.

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/0418/01/2018**

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: **AZIA CENTRUM s.r.o.**, Malá 2021/11, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, IČO: 36 341 509,

kontrola vykonaná dňa 29.11.2018 v prevádzkarni HANOI RESTAURANT, Na Pántoch 8, 811 01 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 digitálna váha Bartscher, model A300115, SN: S10000484 bez platného úradného overenia (na predmetnej váhe sa nenachádzala žiadna platná značka overenia), 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-04180118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni HANOI RESTAURANT, Na Pántoch 8, 811 01 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 29.11.2018.

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 digitálna váha Bartscher, model A300115, SN: S10000484 bez platného úradného overenia (na predmetnej váhe sa nenachádzala žiadna platná značka overenia).

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 29.11.2018 pri kontrole prítomná p. N. zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila, pričom len 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.

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 29.11.2018.

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/0440/01/2018**

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: **GASTRO TIME GROUP, s. r. o.**, Mickiewiczova 2, 811 07 Bratislava, IČO: 44 259 514,

kontrola vykonaná dňa 24.10.2018 v prevádzkarni Reštaurácia Incheba, Viedenská cesta 3-7, 851 01 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 digitálna váha Basic SP-DO6K6 s neplatným úradným overením, čím došlo k porušeniu, 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-04400118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni Reštaurácia Incheba, Viedenská cesta 3-7, 851 01 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 24.10.2018.

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 digitálna váha Basic SP-DO6K6 s neplatným úradným overením.

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 24.10.2018 pri kontrole prítomný konateľ spoločnosti p. Š. uviedol, že o nedostatkoch bol informovaný náležite sa bude snažiť o nápravu a odstránenie.

K vyjadreniu konateľa spoločnosti orgán dozoru uvádza, že p. Š. svojím vyjadrením nespochybnil zistené protiprávne konanie, iba prisľúbil odstránenie zisteného nedostatku. V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje na § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať 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.

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 24.10.2018.

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/0166/01/2018**

dátum: **28.06.2019**

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: **FENESTRA Sk, spol. s r.o.**, Priemyselná 17, 953 01 Zlaté Moravce,
IČO: 36 521 451,

kontrola vykonaná dňa 21.02.2018 a 17.04.2018 v prevádzkarni FENESTRA – obch. kancelária, Žitná 25, 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. R., uzavrel dňa 24.03.2016 Zmluvu o dielo č. S3A6184, ktorej predmetom bola *technická príprava, výroba, dodanie a namontovanie výrobkov – okná REHAU SYNEGO a vchodové dvere REHAU SYNEGO*. Dňa 29.10.2017 si spotrebiteľ p. R. prostredníctvom e-mailu (odoslaný z e-mailovej adresy r.@g.com na e-mailovú adresu ba@fenestrask.eu) uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky vchodových dverí (podľa vyjadrenia účastníka konania boli predmetom reklamácie spotrebiteľa vchodové dvere s hliníkovým nízkym prahom, pevným nadsvetlíkom, kde je krídlo vyplnené tepelnoizolačnou výplňou hrúbky 44 mm a svetlík tepelnoizolačným sklom hrúbky 44 mm), pričom účastník konania uvedenú reklamáciu spotrebiteľa zaevidoval vo svojej evidencii reklamácií dňa 31.10.2017 pod poradovým číslom reklamácie R17-0969. Účastník konania ako predávajúci však 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-01660118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.02.2018 a 17.04.2018 bola v prevádzkarni FENESTRA – obch. kancelária, Žitná 25, Bratislava, ktorú prevádzkuje účastník konania - spoločnosť FENESTRA Sk, spol. s r.o., Priemyselná 17, 953 01 Zlaté Moravce, IČO: 36 521 451, vykonaná kontrola zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa p. R. , evidovaného pod č. 137/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.02.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 17.04.2018.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. R., uzavrel dňa 24.03.2016 Zmluvu o dielo č. S3A6184, ktorej predmetom bola *technická príprava, výroba, dodanie a namontovanie výrobkov – okná REHAU SYNEGO a vchodové dvere REHAU SYNEGO*. Dňa 29.10.2017 si spotrebiteľ p. R. prostredníctvom e-mailu (odoslaný z e-mailovej adresy r.@g.com na e-mailovú adresu ba@fenestrask.eu) uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky vchodových dverí (podľa vyjadrenia účastníka konania boli predmetom reklamácie spotrebiteľa vchodové dvere s hliníkovým nízkym prahom, pevným nadsvetlíkom, kde je krídlo vyplnené tepelnoizolačnou výplňou hrúbky 44 mm a svetlík tepelnoizolačným sklom hrúbky 44 mm), pričom účastník konania uvedenú reklamáciu spotrebiteľa zaevidoval vo svojej evidencii reklamácií dňa 31.10.2017 pod poradovým číslom reklamácie R17-0969. Účastník konania ako predávajúci však 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 04.02.2019 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 08.02.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania č. k. P/0166/01/2018“ zo dňa 15.02.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 19.02.2019, v ktorom účastník konania uviedol faktory, ktoré mali vplyv na čas vybavenia reklamácie spotrebiteľa p. R.:

- u spotrebiteľa, ktorý podal podnet na prešetrovanie postupu vybavovania reklamácie, nastal technicko-konštrukčný nedostatok, ktorého identifikácia a nájdenie následného riešenia prekročili zákonom stanovených 30 dní;
- vždy je prvoradým cieľom účastníka konania správne identifikovať príčinu a hlavne jej pôvod, ktorá v tom ktorom prípade spôsobila nedostatok, s cieľom preventívne predísť pre budúcnosť takémuto stavu a zamedziť opakovaniu sa daného nedostatku;
- nastávajú situácie, kedy je lehota 30 dní nepostačujúca, keďže je potrebné daný stav zmapovať na mieste nedostatku, spraviť potrebné záznamy a merania a následne v prípadoch, kedy ani on ako výrobca s viac ako 20 ročnými skúsenosťami nedokáže

zo zisteného skutkového stavu definovať príčinu daného nedostatku, kontaktovať jeho systémových dodávateľov, ktorí ale nedokážu reagovať pružne, aby sa celá procedúra zmestila do zákonom stanovených 30 dní;

- častokrát sú aj jeho samotní systémoví dodávatelia, ktorí mu dodávajú jednotlivé materiály potrebné na výrobu jeho finálnych výrobkov (PVC a AL okien, dverí, fasád), postavení pred situáciu, s ktorou sa stretli prvýkrát počas ich praxe, a je potrebná dlhšia analýza, ktorá predchádza nájdeniu riešenia, ktoré bude schopné daný nedostatok vyriešiť. Konkrétne v prípade p. G. nastala takáto situácia a v čase do 30 dní sa nepodarilo nájsť v spolupráci s jeho systémovým dodávateľom R. s.r.o. riešenie daného nedostatku, preto nebola reklamácia p. G. vybavená v lehote 30 dní;
- ďalším vplyvom, ktorý vplýva na procedúru vybavenia reklamácie, sú dodávky materiálov, ktoré sú potrebné na vyriešenie reklamácie. Účastník konania spolupracuje s dodávateľmi, ktorí nedokážu v lehote do 30 dní zabezpečiť dodávku potrebného materiálu na odstránenie reklamácie. Aj z tohto dôvodu bude profesijné združenie S., ktoré združuje slovenských výrobcov a predajcov výplní stavebných otvorov a konštrukcií, dodávateľov súvisiacich komponentov, technológií a materiálov na zabudovanie okien, komunikovať a riešiť so SOI možnosti a spôsoby, ako riešiť daný stav, ktorý objektívne môže spôsobiť nedodržanie zákonom stanovenej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie spotrebiteľa.

Na základe vyššie popísaného má účastník konania za to, že síce zákonom stanovená lehota 30 dní na vybavenie reklamácie nebola dodržaná, ale len s cieľom, aby bol nedostatok, ktorý spotrebiteľ reklamoval, vyriešený profesionálne, natrvalo a k jeho spokojnosti, čo je jeho základným a trvalým cieľom. Sám zákazník sa vyjadril, že pokiaľ by to bolo možné, uvedený podnet voči jeho spoločnosti by zobral späť. Aj z týchto dôvodov žiada účastník konania o upustenie od peňažnej pokuty s návrhom riešiť danú situáciu napomenutím.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.02.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. I. uviedol len, že o výsledku kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.04.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. S. uviedol len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.03.2018, odoslaného z e-mailovej adresy t.@fenestra.eu (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 08.03.2018) bol orgánu dozoru doručený list „Stanovisko k podaniu č. 137/2018“, v ktorom p. J. uviedla, že dňa 21.02.2018 bola v prevádzke účastníka konania na Žitnej ulici vykonaná kontrola priebehu obchodného prípadu č. S3A6184 a následnej správnosti postupu pri vybavovaní reklamácie kupujúceho p. G.. Predmetom uplatnenej reklamácie sú vchodové dvere s hliníkovým nízkym prahom, pevným nadsvetlíkom, kde krídlo je vyplnené tepelnoizolačnou výplňou hrúbky 44 mm a svetlák tepelnoizolačným sklom hrúbky 44 mm. V prípade ponuky dverí s nízkym Al prahom môže v spodnej časti dverí vznikáť pocit chladu, prípadne podfukovania. Zákazník bol vopred upozornený na tento detail, o ktorom pojednáva aj článok Zmluvy o dielo VI. Dodacie podmienky a odovzдание diela v bode 13. V ZoD sa uvádza: „Pre prípad, že predmetom plnenia ZOD sú dodávky výrobkov, ktorých hodnota koeficientu prestupu tepla má väčšiu hodnotu ako $U_w 1,0 \text{ W/m}^2\text{K}$, zhotoviteľ oboznámil objednávateľa s technickou normou č. STN 730540, ktorá stanovuje požiadavky na teplotniku stavieb. Podpisom tejto zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že bol s uvedenou normou oboznámený a súhlasí s väčšou hodnotou prestupu tepla dodávaných výrobkov ako stanovuje uvedená norma, pokiaľ ním

objednané výrobky spĺňajú normou stanovené hodnoty“. Napriek uvedenej skutočnosti uvedené reklamácie riešili v snahe uspokojiť spotrebiteľa. Pre úplnosť informácií p. J. prikladá v prílohe tohto vyjadrenia:

- sumarizáciu uplatnených reklamácií (príloha – prehľad reklamácií zákazka S3A6184 G.) a ich priebeh s uvedením potrebných dátumov;
- uplatnenie reklamácií R16-0692, R17-0592, R17-0969;
- protokoly z odstránenia reklamácií – príloha č. 1, 2, 3, 4 vyjadrenia;
- reklamačný poriadok spoločnosti.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistené protiprávne konanie žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil. 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. Predávajúci teda žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa p. R. v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Z dokladov predložených orgánu dozoru (Zápis z odstránenia reklamácie zo dňa 05.01.2018; Evidencia reklamácií) vyplýva, že predmetná reklamácia spotrebiteľa bola vybavená až dňa 05.01.2018 opravou (doštelovanie vchodových dverí), pričom orgán dozoru má za to, že dodatočné vybavenie reklamácie spotrebiteľa nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie zákona. Skutočnosť, že v danom prípade sa vzhľadom na povahu výrobku jednalo o časovo náročnejšiu reklamáciu (na čo poukázal účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 15.02.2019), nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za porušenie zákona. Zákonodarca totiž v ustanovení § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa neuvádza žiadne okolnosti, resp. podmienky, za splnenia ktorých by bolo možné túto zákonnú lehotu na vybavenie reklamácie predĺžiť, a preto akékoľvek predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie zo strany predávajúceho je z právneho hľadiska neprípustné. V tejto súvislosti orgán dozoru zároveň poukazuje na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností, resp. dodržiavanie zákazov stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo. K žiadosti účastníka konania o upustenie od uloženia sankcie orgán dozoru uvádza, že samotný zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. 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 preukázateľne porušil povinnosť vyplývajúcu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia, a teda orgán dozoru je povinný k uloženiu sankcie pristúpiť.

Pokiaľ ide o vyjadrenie p. J. (list „Stanovisko k podaniu č. 137/2018“), orgán dozoru uvádza, že p. V. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila.

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.

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 právneho predchodcu účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť 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 21.02.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.04.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. 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 znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. poskytnutej služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov, ako aj uplatnenie reklamácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške

stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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/0415/01/2018**

dátum: **28.06.2019**

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: **Rastislav Blaho - OBČERSTVENIE**, K mostu 638/4, 951 48 Jarok,
IČO: 40686973,

kontrola vykonaná dňa 12.12.2018 v prevádzkarni Stánok Medovina, OC EUROVEA Vianočné trhy, Pribinova, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*2 × 0,1 l medovina á 1,20 €/0,1 l*), účtovaný v hodnote 2,40 €, nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme, čím došlo k porušeniu **§ 16 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 **600,- €**,
(slovom: šesťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04150118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni Stánok Medovina, OC EUROVEA Vianočné trhy, Pribinova, 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 na vykonaný kontrolný nákup (*2 × 0,1 l medovina á 1,20 €/0,1 l*), účtovaný v hodnote 2,40 €, nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 16 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 22.05.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 03.06.2019.

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 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 osoba prítomná pri výkone kontroly p. N. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že súhlasí s obsahom inšpekčného záznamu.

V zmysle § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku alebo druh služby, 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 zo dňa 12.12.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim - spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Jeho nevydanie je spôsobilé

sťažiteľ spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady predaného výrobku, resp. kontrolu správnosti jeho účtovania. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu jeho ekonomických záujmov tak v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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/0414/01/2018

dátum: 28.06.2019

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: **VITAL ENERGY GROUP s.r.o.**, Majerská – Záhrady 8830, Bratislava-Vrakuňa, IČO: 46 935 266,

kontrola vykonaná dňa 13.12.2018 v prevádzkarni stánok s rýchlym občerstvením „AC KEBAB“, Hodonínska 27, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 11 druhov jedál, resp. ich zložiek v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:
 - *Kebab v tortile á 3,90 €*,
 - *Kebab šalát á 3,90 €*,
 - *Kebab s hranolkami á 4,50 €*,
 - *Zeleninový šalát á 2,50 €*,
 - *Kebab s ryžou á 3,90 €*,
 - *Nugetky z lososa á 4,50 €*,
 - *Vyprážený syr, hranolky á 3,90 €*,
 - *Kebab v tureckom chlebe á 3,90 €*,
 - *Kebab mäso por. mäsa navyše á 2,50 €*,
 - *hranolky, ryža á 1,80 €*,
 - *Vegetariánsky falafel á 3,90 €*,

uvedených v hromadnom cenníku, nebolo označených údajmi o množstve (hmotnosti), čím došlo k porušeniu § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **100,- €**
(slovom: jedno sto 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-04140118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni stánok s rýchlym občerstvením „AC KEBAB“, Hodonínska 27, 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 13.12.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že 11 druhov jedál, resp. ich zložiek v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *Kebab v tortile á 3,90 €*,
2. *Kebab šalát á 3,90 €*,
3. *Kebab s hranolkami á 4,50 €*,
4. *Zeleninový šalát á 2,50 €*,
5. *Kebab s ryžou á 3,90 €*,
6. *Nugetky z lososa á 4,50 €*,
7. *Vyprážený syr, hranolky á 3,90 €*,
8. *Kebab v tureckom chlebe á 3,90 €*,
9. *Kebab mäso por. mäsa navyiac á 2,50 €*,
10. *hranolky, ryža á 1,80 €*,
11. *Vegetariánsky falafel á 3,90 €*,

uvedených v hromadnom cenníku, nebolo označených údajmi o množstve (hmotnosti).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 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 27.05.2019.

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 13.12.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že bol spokojný a súhlasí s obsahom inšpekčného záznamu.

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

V zmysle § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach 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.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.12.2018.

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. Neuvedenie údaje, na aké množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie 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 množstve (hmotnosti), t.j. celkovo 11 druhov výrobkov v priamej ponuke pre 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, 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/0363/01/2018**

dátum: **28.06.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **OKAY Slovakia, spol. s r.o.**, Černyševského 1287/10, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 35 825 979,

kontrola vykoná dňa 26.06.2018 a 04.09.2018 v spoločnosti OKAY Slovakia, spol. s r.o., na adrese Krajná 86, 821 04 Bratislava (v tom čase sídlo spoločnosti; od 11.06.2019 zmena sídla spoločnosti na Černyševského 1287/10, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka),

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevydal spotrebiteľovi p. J., potvrdenie pri uplatnení reklamácie dňa 28.11.2016 (reklamácia nahlásená telefonicky), zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku – vstavaná rúra typ EVP241-444M, model VT528MX, SN: 53330065 v hodnote 329,00 €, zakúpeného dňa 22.12.2015, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 8** 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 písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevydal spotrebiteľovi p. J., ktorý si dňa 28.11.2016 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - vstavaná rúra typ EVP241-444M, model VT528MX, SN: 53330065 v hodnote 329,00 €, zakúpeného dňa 22.12.2015, písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 9** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03630118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.06.2018 a 04.09.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v spoločnosti OKAY Slovakia, spol. s r.o. na adrese Krajná 86, 821 04 Bratislava (v tom čase sídlo spoločnosti; od 11.06.2019 zmena sídla spoločnosti na Černyševského 1287/10, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 35 825 979), zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 539/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.06.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 04.09.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevydal spotrebiteľovi p. J., potvrdenie pri uplatnení reklamácie dňa 28.11.2016 (reklamácia nahlásená telefonicky), zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku – vstavaná rúra typ EVP241-444M, model VT528MX, SN: 53330065 v hodnote 329,00 €, zakúpeného dňa 22.12.2015.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že predávajúci nevydal spotrebiteľovi p. J., ktorý si dňa 28.11.2016 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - vstavaná rúra typ EVP241-444M, model VT528MX, SN: 53330065 v hodnote 329,00 €, zakúpeného dňa 22.12.2015, písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 8 a ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.06.2019 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 11.06.2019.

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 lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 26.06.2018 pri kontrole prítomný p. Ing. R. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 04.09.2018 pri kontrole prítomný p. Ing. R. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Listom „Žiadosť o predĺženie lehoty na splnenie uložených záväzných pokynov“ zo dňa 28.06.2018, doručeným orgánu dozoru dňa 03.07.2018, požiadal p. Mgr. A. (vedúci právneho oddelenia) o predĺženie lehoty na splnenie uložených záväzných pokynov z dôvodu značného množstva vyžiadaných podkladov, narastajúceho počtu dovolení a vzhľadom ku skutočnosti, že predmetná reklamácia prebiehala v roku 2016 a doklady k nej sa vzťahujúce sa nachádzajú v sklade (archíve) spoločnosti OKAY a je treba ich fyzicky dohľadať. Predmetná žiadosť o predĺženie lehoty na splnenie uložených záväzných pokynov bola orgánu dozoru zároveň zaslaná aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 02.07.2018, odoslaného z e-mailovej adresy p.eu (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 10.07.2018).

Dňa 09.07.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie spoločnosti OKAY Slovakia, spol. s r.o. k Inšpekčnému záznamu zo dňa 26.6.2018“, v ktorom p. Mgr. A. k podnetu č. 539/2018 uviedol, že prvá reklamácia bola spotrebiteľom nahlásená dňa 28.11.2016, posúdenie tejto reklamácie vykonal technik autorizovaného servisu prevádzkovaného p. P.. Dňa 09.12.2016 bol vyhotovený Opravný list č. 7626409, na základe ktorého autorizovaný servis zamietol spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu, pretože reklamovaný výrobok bol po technickej stránke v poriadku. Podľa záveru technika k vznieteniu výrobku došlo v dôsledku zlej údržby výrobku spotrebiteľom a nepoužívanie výrobku v súlade s príslušným návodom na použitie. Druhú reklamáciu uplatnil spotrebiteľ dňa 12.12.2016 v predajni spoločnosti OKAY na adrese Nová ulica 8674/6A, 917 01 Trnava. Reklamovaný výrobok bol zaslaný na posúdenie do autorizovaného servisu P., ktorý následne vyhotovil Zákazku č. 7673548, v ktorej je uvedený záver servisu, podľa ktorého by v prípade správnej údržby k vznieteniu reklamovaného výrobku nedošlo. Reklamácia bola z tohto dôvodu zamietnutá. Oba vyššie uvedené autorizované servisy sú určenou osobou v zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa, ako vyplýva z prehlásenia výrobcu reklamovaného výrobku, spoločnosti G., ktoré je i v prílohe tohto vyjadrenia. Na prešetrenie daného podnetu si kontrolný orgán vyžiadal nasledujúce podklady:

- preukázateľné doklady o prijatí reklamácií spotrebiteľa;
- doklady o spôsobe vybavenia reklamácií;
- preukázateľné doklady o tom, že bol spotrebiteľ o spôsobe vybavenia reklamácií informovaný;
- preukázateľný doklad o zaslaní reklamácií na odborné posúdenie, vrátane odborného posúdenia;
- preukázateľný doklad o tom, že spotrebiteľovi bol predložený odborný posudok v lehote 14 dní odo dňa vybavenia reklamácií;
- poverenie od výrobcu pre výkon záručných opráv pre osobu, ktorá vyhotovila odborné posúdenie.

Vzhľadom k tomu, že prípad reklamácie je staršieho dáta, sú zostávajúce podklady uložené v archívoch spoločnosti OKAY. Bohužiaľ spoločnosti sa z dôvodu administratívnej náročnosti nepodarilo k tomuto dňu zabezpečiť všetky požadované podklady, tie, ktoré má spoločnosť v súčasnej chvíli k dispozícii, sú v prílohe tohto vyjadrenia. Spoločnosť OKAY požiadala vyššie uvedený kontrolný orgán o predĺženie lehoty na splnenie záväzných pokynov, ktoré kontrolnému orgánu zaslala dňa 28.06.2018 prostredníctvom sprostredkovateľa poštových služieb a dňa 27.07.2018 prostredníctvom elektronickej adresy ba@soi.sk. Keď spoločnosť OKAY zabezpečí požadované doklady, budú tieto orgánu dozoru bezprostredne zaslané. V prílohe tohto vyjadrenia boli zároveň orgánu dozoru k podnetu č.

zaslané nasledovné doklady: Opravný list č. 7626409; Zákazka č. 7673548; Vyhlásenie spoločnosti G.s.r.o. zo dňa 28.06.2018.

Pán Mgr. A. v danom liste ďalej uviedol vyjadrenie k podnetom č. 534/2018. Nakoľko však tento nie je predmetom začatého správneho konania, orgán dozoru vyjadrenie p. Mgr. G. týkajúce sa daného podnetu v tomto rozhodnutí neuvádza.

Dňa 23.08.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie spoločnosti OKAY Slovakia, spol. s r.o. k Výzve zo dňa 6.8.2018“ zo dňa 20.08.2018, v ktorom p. Mgr. A. k podnetu č. 539/2018 uviedol, že spoločnosť OKAY doručila kontrolnému orgánu požadované vyjadrenia a doklady týkajúce sa predmetnej reklamácie, ktoré mala k dispozícii, spolu so žiadosťou o predĺženie lehoty na doloženie zostávajúcich dokladov. Dňa 14.08.2018 bola spoločnosti doručená Výzva zo dňa 06.08.2018, v rámci ktorej kontrolný orgán spoločnosti OKAY uložil predloženie nasledujúcich dokladov:

- potvrdenie o prijatí reklamácie spotrebiteľa J., nahlásenej dňa 28.11.2016;
- písomný doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľa J., nahlásenej dňa 28.11.2016.

Pán Mgr. A. uviedol, že v danej veci bohužiaľ nie je spoločnosť OKAY schopná požadované podklady doložiť. Reklamácia uplatnená spotrebiteľom sa viaže k predajni spoločnosti OKAY na adrese Nová ulica 8674/6A, 917 01 Trnava, v súčasnej chvíli sa jedná o uzavretú predajňu. Všetky fyzické doklady, ktoré boli na danej predajni dostupné, boli po jej uzavretí prevezené do archívu spoločnosti OKAY. V súvislosti s predmetnou kontrolou spoločnosť OKAY urobila kroky vedúce k zabezpečeniu požadovaných podkladov, avšak tieto sa jej nepodarilo k tomuto dňu zabezpečiť ani určiť, kde by sa tieto mohli v súčasnej chvíli nachádzať. K danej situácii pravdepodobne došlo v dôsledku zlyhania personálu predajne, ktorý mal priebeh zvozu vybavenie predajne na starosť. Skutočnosť, že nie je spoločnosť schopná doložiť požadované doklady, spoločnosť mrzí a ospravedlňuje sa za ňu.

Dňa 23.11.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie spoločnosti OKAY Slovakia, spol. s r.o. k Inšpekčnému záznamu zo dňa 26.6.2018“ zo dňa 20.11.2018, v ktorom p. Mgr. A. k podnetu č. 539/2018 uviedol, že spoločnosť OKAY má za to, že rozhodnutie o spôsobe vybavenia a reklamácia samotná bola vybavená v stanovenej lehote. Vzhľadom k tomu, že však nie je spoločnosť OKAY v súčasnej chvíli schopná tieto skutočnosti preukázať, rozhodla sa umožniť spotrebiteľovi odstúpenie od kúpnej zmluvy ohľadom reklamovaného výrobku. Spotrebiteľ bol o tejto skutočnosti informovaný prostredníctvom listu podaného Slovenskou poštou, š.p. dňa 13.11.2018. K tejto skutočnosti došlo v dôsledku administratívneho pochybenia na strane personálu spoločnosti OKAY, keď tento nezabezpečil riadnu archiváciu dokumentov spojených s predmetnou reklamáciou. Spoločnosť úprimne mrzí, že nezabezpečila riadne všetky povinnosti a dokumenty vyplývajúce z právnych predpisov a za toto konanie sa ospravedlňuje. Personál bol opätovne preškolený, a to v súvislosti s archiváciou dokumentov i so samotným postupom vybavovania reklamácií, aby sa zamedzilo opakovaniu takýchto situácií.

K vyššie uvedeným vyjadreniam p. Mgr. A. orgán dozoru uvádza, že p. Mgr. G. svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Skutočnosti, na ktoré p. Mgr. G. vo svojich vyjadreniach poukázal, nie sú dôvodmi zbavujúcimi účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Orgán dozoru zdôrazňuje, že účastník konania je v predmetnom správnom konaní postihovaný z dôvodu nedodržania formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa p. J., uplatnenej dňa 28.11.2016 (nevydanie potvrdenia pri uplatnení reklamácie dňa 28.11.2016; nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo dňa 28.11.2016 najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia). Účastník konania nepredložil orgánu dozoru žiadne relevantné doklady, ktorým

by preukázal splnenie vyššie uvedených povinností, vyplývajúcich mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Pán Mgr. G. síce vo svojich vyjadreniach zdôvodnil nepredloženie dokladov, avšak skutočnosť, ktorú v tejto súvislosti uviedol (administratívne pochybenie na strane personálu) hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu, ktorá nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenia zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). Napriek tomu, že orgán dozoru hodnotí pozitívne skutočnosť, že účastník konania sa následne rozhodol umožniť spotrebiteľovi odstúpenie od kúpnej zmluvy, uvedené nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Táto skutočnosť bola zohľadňovaná pri určovaní výšky pokuty.

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

V zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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 26.06.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.09.2018, z predložených dokladov ako i vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán

dozoru vzal v úvahu, že 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. Je povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho dodržiavať formálne požiadavky reklamačného konania kladené zákonom o ochrane spotrebiteľa, ktoré neboli konaním opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia zo strany účastníka konania dodržané. Potvrdenie o uplatnenej reklamacii je pre spotrebiteľa relevantným dokladom o tom, že si u predávajúceho uplatnil právo vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku. V prípade jeho nevydania spotrebiteľ nemá k dispozícii doklad preukazujúci uplatnenie svojich zákonných práv, v dôsledku čoho mu môže byť vopred znemožnené uplatnenie jeho nárokov v budúcnosti (napr. v prípade opakovanej reklamácie, resp. i kontrola dodržania povinností predávajúceho v súvislosti s reklamačným konaním). Obdobne i nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu, nakoľko porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nie je spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie relevantného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej doby a súčasne mu sťažuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predáváčemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty vzal však zohľadnil skutočnosť, že účastník konania sa následne po vykonanej kontrole rozhodol umožniť spotrebiteľovi odstúpiť od kúpnej zmluvy. 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/0165/01/2018**

dátum: **28.06.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

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

kontrola vykonaná dňa 21.03.2018 a 27.04.2018 v prevádzkarni internetový obchod www.alza.sk, predajňa Bratislava – centrála, Bottova 7, Bratislava,

pre porušenie zákazu použitia nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci pri výrobku – *notebook MSI GS63VR 7RF – 490CZ Stealth Pro*, ktorý bol v čase výkonu kontroly dňa 21.03.2018 v ponuke na predaj na webovej stránke internetového obchodu www.alza.sk (printscreen ponuky uvedeného výrobku tvorí prílohu č. 21 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.03.2018), uvádzal nesprávnu informáciu o hlavnom znaku produktu, a to jeho špecifikácii, keď v rámci informácie o displeji predávajúci uvádzal typ panelu „IPS“, pričom z predložených dokladov, a to printscreen diskusie zo dňa 22.01.2018, zverejnenej na internetovej stránke www.alza.sk k vyššie uvedenému výrobku (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.03.2018); vyjadrenie spoločnosti zaslané kupujúcemu (spoločnosti N. s.r.o.) prostredníctvom e-mailu zo dňa 21.03.2018 (v uvedenom vyjadrení účastník konania uznáva, že na základe preverenia diskusie k výrobku *notebook MSI GS63VR 7RF – 490CZ Stealth Pro* bolo zistené, že dané zariadenie nemá parametre, ktoré boli garantované pri objednaní výrobku, konkrétne IPS displej; uvedené vyjadrenie tvorí prílohu č. 22 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.03.2018); printscreen ponuky výrobku *notebook MSI GS63VR 7RF – 490CZ Stealth Pro* ku dňu 06.04.2018, zverejneného na internetovej stránke www.alza.sk, pričom pri predmetnom výrobku bola dňa 06.04.2018 už uvedená informácia o displeji „TN“ (uvedený doklad bol predložený orgánu dozoru dňa 12.04.2018), vyplynulo, že v skutočnosti má vyššie špecifikovaný výrobok displej typu „TN“ a nie „IPS“. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o hlavnom znaku produktu – špecifikácii výrobku (typ displeja), ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ 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 vo vzťahu k hlavným znakom produktu (jeho špecifikácii), t.j. k nerešpektovaniu zákazu používať nekalé 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 **900,- €**,
(slovom: deväťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01650118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.03.2018 a 27.04.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni internetový obchod www.alza.sk, predajňa Bratislava – centrála, Bottova 7, Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu evidovaného na tunajšom inšpektoráte pod č. 220/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.03.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 27.04.2018.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci pri výrobku – *notebook MSI GS63VR 7RF – 490CZ Stealth Pro*, ktorý bol v čase výkonu kontroly dňa 21.03.2018 v ponuke na predaj na webovej stránke internetového obchodu www.alza.sk (printscreen ponuky uvedeného výrobku tvorí prílohu č. 21 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.03.2018), uvádzal nesprávnu informáciu o hlavnom znaku produktu, a to jeho špecifikácii, keď v rámci informácie o displeji predávajúci uvádzal typ panelu „IPS“, pričom z predložených dokladov, a to printscreen diskusie zo dňa 22.01.2018, zverejnenej na internetovej stránke www.alza.sk k vyššie uvedenému výrobku (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.03.2018); vyjadrenie spoločnosti zaslané kupujúcemu (spoločnosti N. s.r.o.) prostredníctvom e-mailu zo dňa 21.03.2018 (v uvedenom vyjadrení účastník konania uznáva, že na základe preverenia diskusie k výrobku *notebook MSI GS63VR 7RF – 490CZ Stealth Pro* bolo zistené, že dané zariadenie nemá parametre, ktoré boli garantované pri objednaní výrobku, konkrétne IPS displej; uvedené vyjadrenie tvorí prílohu č. 22 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.03.2018); printscreen ponuky výrobku *notebook MSI GS63VR 7RF – 490CZ Stealth Pro* ku dňu 06.04.2018, zverejneného na internetovej stránke www.alza.sk, pričom pri predmetnom výrobku bola dňa 06.04.2018 už uvedená informácia o displeji „TN“ (uvedený doklad bol predložený orgánu dozoru dňa 12.04.2018), vyplynulo, že v skutočnosti má vyššie špecifikovaný výrobok displej typu „TN“ a nie „IPS“. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o hlavnom znaku produktu – špecifikácii výrobku (typ displeja), ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ 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 vo vzťahu k hlavným znakom produktu (jeho špecifikácii), t.j. k nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, 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 04.03.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 08.03.2019.

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.

Dňa 15.03.2019 bolo orgánu dozoru doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom p. P. uviedol, že spotrebiteľ zakúpil od Alza.cz výrobok notebook MSI GS63VR 7RF – 490CZ Stealth Pro (ďalej len „notebook“), pri ktorom bolo na webových stránkach www.alza.sk inzerované, že jednou z jeho vlastností je typ panelu IPS. Pri vytváraní popisu notebooku došlo k pochybeniu, keď bola omylom poskytnutá informácia o type panelu IPS, i napriek tomu, že notebook mal v skutočnosti typ panelu TN. Spotrebiteľ bol po zistení pochybenia kontaktovaný a bola mu ponúknutá možnosť odstúpenia od kúpnej zmluvy a vrátenie plnej kúpnej ceny alebo ponechanie notebooku a poskytnutie zľavy 10 %. Spotrebiteľ si zvolil ponechanie notebooku a poskytnutie zľavy 10 %. Na základe toho bol zo strany Alza.cz vystavený spotrebiteľovi opravný doklad č. 6118061609 na čiastku vo výške 160,47 €. S ohľadom na skutočnosť, že celý prípad bol vyriešený k spokojnosti spotrebiteľa a nevznikla mu žiadna ujma, dovoľuje si SOI zdvorilo požiadať o upustenie od uloženia pokuty, pretože je toho názoru, že už samotné zahájenie správneho konania naplnilo jeho účel a prispelo k ochrane spotrebiteľa a jeho práv. Spoločnosť Alza.cz robí vždy maximum pre to, aby z jej strany boli dodržiavané všetky právne predpisy. V prílohe tohto listu bola orgánu dozoru zároveň zaslaná e-mailová komunikácia so spotrebiteľom (odpoveď p. L. týkajúca sa vystavenia dobropisu)

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.03.2018 pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 27.04.2018 pri výkone kontroly prítomná p. L. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a bude informovať vedenie spoločnosti.

V liste zo dňa 06.04.2018, doručeným orgánu dozoru dňa 12.04.2018, p. Mgr. A., konateľka spoločnosti Alza.sk s.r.o. uviedla vo vzťahu k podnetu evidovaného pod č. 220/2018, že v prílohe č. 3 vyjadrenia prikladá vyžiadané parametre a špecifikácie výrobku MSI GS63VR ZRF-490CZ Stealth Pro, ktoré sú dostupné na linku: <https://www.alza.sk/>. V prípade potreby súčinnosti vo vyššie uvedenej veci zostáva spoločnosť Alza.sk k dispozícii.

Pani Mgr. A. v prílohe uvedeného vyjadrenia zaslala i doklady k podnetu č. 266/2018 (CD nosič s nahratým spotom a konkurenčnú analýzu vzťahujúcu sa k predmetu podania), tento však nie je predmetom začatého správneho konania.

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

K vyššie uvedenému vyjadreniu p. P. orgán dozoru uvádza, že p. B. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, práve naopak, priznal pochybenie na strane spoločnosti. V tejto súvislosti orgán dozoru uvádza, že skutočnosť uvádzaná p. B. vo vyjadrení zo dňa 12.03.2019 hodnotí orgán dozoru ako subjektívne, ktoré nezavádzajú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenia zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá zaplnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo. K vyjadreniu, a síce, že po zistení tohto pochybenia chybný popis odstránili a uviedli správne označenie typu panelu TN, orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. V súvislosti s vyjadrením p. B., že celý prípad bol vyriešený k spokojnosti zákazníka a nevznikla mu žiadna ujma, orgán dozoru uvádza, že správny delikt, za ktorý je v danom prípade voči účastníkovi konania vyvodzovaná zodpovednosť, je tzv. ohrozovacím správnym deliktom, teda na vznik zodpovednosti predávajúceho postačuje ohrozenie záujmu chráneného zákonom o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru zároveň dodáva, že samotný zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. 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 preukázateľne porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a teda orgán dozoru je povinný k uloženiu sankcie pristúpiť.

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

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

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

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

V zmysle § 8 ods. 1 písm. 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 viesť 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 zákazníkom 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 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.03.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.04.2018, ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli ohrozené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o hlavnom znaku produktu – špecifikácii výrobku (typ displeja), ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške

stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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/0425/01/2018**

dátum: **28.06.2019**

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: **J. M. Wien Coffe a. s.**, Panenská 18, 811 03 Bratislava,
IČO: 35 862 866,

kontrola vykonaná dňa 21.11.2018 v prevádzkarni Kaviareň Július Meinl, TESCO Zlaté Piesky, Cesta na Senec 2/A, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 × 40 ml Becherovka 38% á 2,80 €/40 ml*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *2 × 35 ml Becherovka 38% á 2,80 €/40 ml*, každý účtovaný v cene 2,80 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,70 € a 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,
- **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 (napriek skutočnosti, že v priamej ponuke pre spotrebiteľov sa nachádzali i výrobky – rôzne druhy raňajok a hlavných jedál, pri ktorých je požiadavka zabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie opodstatnená (napr. francúzsky brioche toast s jahodami a čučoriedkami; omeleta s paradajkami, mozzarelou a rukolou a pod., v kontrolovanej prevádzkarni sa používala iba 1 ks digitálna kuchynská váha zn. ECG), 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 **800,- €**
(slovom: osemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04250118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Kaviareň Július Meinl, TESCO Zlaté Piesky, Cesta na Senec 2/A, 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 21.11.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 × 40 ml Becherovka 38% á 2,80 €/40 ml*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *2 × 35 ml Becherovka 38% á 2,80 €/40 ml*, každý účtovaný v cene 2,80 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,70 €.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie (napriek skutočnosti, že v priamej ponuke pre spotrebiteľov sa nachádzali i výrobky – rôzne druhy raňajok a hlavných jedál, pri ktorých je požiadavka zabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie opodstatnená (napr. francúzsky brioche toast s jahodami a čučoriedkami; omeleta s paradajkami, mozzarelou a rukolou a pod., v kontrolovanej prevádzkarni sa používala iba 1 ks digitálna kuchynská váha zn. ECG).

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 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 29.05.2019.

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 21.11.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. F. uviedol, že závady urýchlene odstráni.

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. F. orgán dozoru uvádza, že F. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Ku skutočnosti, že p. F. prisľúbil odstránenie zisteného nedostatku, 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.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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 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 21.11.2018.

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 predávať výrobky v správnej miere. Nedodržaním deklarovanej miery objednaných výrobkov došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,70 €. Uvedeným

konaním mohla byť spotrebiteľovi spôsobená majetková ujma, čím môže dôjsť k mareniu účelu zákona vyjadreného v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Súčasne na druhej strane došlo k neoprávnenému prospechu zo strany predávajúceho. Predávajúci je taktiež povinný 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, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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