

**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/0154/01/2019

dátum: 30.09.2019

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: **AIRSTOP.SK, s.r.o.**, Grösslingova 11, 811 09 Bratislava,  
IČO: 46 722 955,

kontrola vykonaná dňa 26.02.2019 a 19.03.2019 v prevádzkarni cestovnej agentúry **AIRSTOP.SK, s.r.o.**, Grösslingova 11, 811 09, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom** - pri výkone kontroly dňa 19.03.2019 bolo zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v kontrolovanej prevádzke žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly dňa 19.03.2019 bolo zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01540119.**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 26.02.2019 a 19.03.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkarni cestovnej agentúry AIRSTOP.SK, s.r.o., Grösslingova 11, 811 09, 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, zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých podmienok podnikania v cestovnom ruchu na prešetrenie podnetu spotrebiteľa Mgr. I., evidovaného pod č. 83/2019, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.02.2019 a 19.03.2019.

Pri výkone kontroly dňa 19.03.2019 bolo zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v kontrolovanej prevádzke žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V čase kontroly dňa 19.03.2019 sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.08.2019 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 13.09.2019.

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 19.03.2019 pri kontrole prítomná K. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že o výsledku kontroly bude informovať vedenie 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.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.03.2019.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 10a zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa informovať o taxatívne vymedzených skutočnostiach tak, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o ponuke výrobku, resp. služby čo najúplnejšie informácie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko v kontrolovanej prevádzke účastník konania žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Z hľadiska následkov protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt

alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že pri nezabezpečení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Vyššie uvedenými konaniami teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

**Poučenie:**

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

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

---

číslo: **P/D/0042/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Milamal s. r. o.**, Šustekova 3697/49, 851 04 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 50 982 133

kontrola vykonaná dňa 09.01.2018 a dňa 06.02.2018 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozska 32, Bratislava),

**pre porušenie zákazu predávajúcim**

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov** – dňa 09.01.2018 boli inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj odobraté informácie uvedené na stránke uvedené na stránke [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk), tvoriace prílohy k úradnému záznamu zo dňa 09.01.2018 – print screen jednotlivých krokov objednávky, hlavná stránka, obchodné podmienky, kontakt (spolu ďalej aj „odobraté materiály“). Posúdenie odobratých materiálov bolo vyhodnotené a zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 06.02.2018, spísanom v priestoroch inšpektorátu SOI. Úradný záznam zo dňa 09.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 06.02.2018 boli zaslané na adresu sídla účastníka konania a doručené dňa 09.02.2018. Následne boli dňa 12.12.2018 účastníkovi konania úradný záznam zo dňa 09.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 06.02.2018 zaslané aj v elektronickej forme do elektronickej schránky účastníka konania v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente). Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach uviedol:

## 9. Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa

*4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vrátiť objednávateľovi cenu zaplatenú za príslušný tovar v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia vráteného tovaru na adresu prevádzkovateľa.*

- podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“) predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb (účastník konania si vyhradzuje právo na vrátenie platieb do 14 dní odo dňa doručenia vráteného tovaru) dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon č. 250/2007 Z. z.“);

## 10. Storno objednávky

*2. Prevádzkovateľ má právo zrušiť objednávku v prípade nedodania tovaru z dôvodu vyššej moci, z dôvodu ukončenia jeho výroby, z dôvodu jeho vypredania alebo z dôvodu nemožnosti dodania v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, vo všetkých týchto prípadoch prevádzkovateľ o tom informuje objednávateľa. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť možnosť dodania náhradného tovaru. Objávateľ má právo odmietnuť možnosť dodania náhradného tovaru a odstúpiť od objednávky uvedeného tovaru. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú pri zrušení objednávky finančné prostriedky vrátené objednávateľovi v lehote 15 kalendárnych dní rovnakým spôsobom aký bol použitý pri platbe za tovar, pokiaľ objednávateľ nepožiada inak.*

- podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Uvedené sa vzťahuje na všetky prípady odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. (teda i v prípade odmietnutia dodania náhradného plnenia a odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy). Predĺžením lehoty na vrátenie platieb (účastník konania si vyhradzuje právo na vrátenie platieb do 15 dní, navyše bez určenia začiatku plynutia predmetnej lehoty na vrátenie všetkých platieb) dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z.;
- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo taktiež zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4

ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, nakoľko chýbalo označenie registra, ktorý poskytovateľ a služieb zapísal, a číslo zápisu, ani informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. – chýbal údaj o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z.;

- **používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého opomenutia** - keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach uviedol:

## 7. Dodacie podmienky

*1. Prevádzkovateľ dodá tovar objednávateľovi v čo najkratšej dobe po prijatí elektronického formuláru. Dodávame tovar do 5 prac. dní maximálne však do 30 pracovných dní, ak sa minú skladové zásoby a je nutné tovar objednať u dodávateľa. Objednávateľ berie na vedomie, že uvádzané termíny dodávok (dodacie lehoty) majú len orientačný charakter. Objednávateľ súhlasí s predĺžením dodacej lehoty v prípade, ak si to výroba objednaného tovaru alebo iné okolnosti vyžadujú. V prípade, že prevádzkovateľ nie je schopný dodať objednávateľovi všetok objednaný tovar v dohodnutom termíne, upovedomí o tejto situácii v čo najkratšom čase objednávateľa a oznámi mu predpokladaný termín dodania objednaného tovaru alebo mu navrhne dodanie náhradného tovaru.*

- v zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu. Vychádzajúc z uvedeného v prípade ak si predávajúci vyhradí, že dodacie lehoty majú len orientačný charakter, nie je naplnená požiadavka jasného oznámenia lehoty, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu. Navyše v zmysle 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán, teda jednostranná zmena dodacích lehôt nie je prípustná. Nejasným informovaním spotrebiteľa o podstatnej informácii, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, dochádza k používaniu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého opomenutia a k **porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z.;

6. *Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi.*

- v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe. Vychádzajúc z uvedeného v prípade ak si predávajúci vyhradí, že *Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi*, nie je naplnená požiadavka jasného oznámenia hlavných vlastností tovaru. Navyše v zmysle 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán, teda jednostranná zmena informácií ohľadom *váhy, rozmerov a ostatných údajov o tovare* nie je prípustná. Nejasným informovaním spotrebiteľa o podstatnej informácii, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, dochádza k používaniu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého opomenutia a k **porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z.;

- **používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania** - keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach uviedol:

## 10. Storno objednávky

*1. Objednávku je možné stornovať bez poplatku do 24 hodín od momentu zaslania objednávky. Objednávku je možné stornovať e-mailom: [info.milamal@gmail.com](mailto:info.milamal@gmail.com) Stornovanie objednávky po tomto termíne, je možné iba po dohode s predávajúcim. Stornovaním objednávky po uplynutí vyššie uvedenej lehoty je zákazník povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú takýmto konaním.*

- Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (a to aj po 24 hodinách od momentu zaslania objednávky, bez dohody s predávajúcim a bez povinnosti uhrádzania škody). Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu informáciu, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko uvedené ustanovenie je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa,



ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g)** zákona č. 250/2007 Z. z.;

### **13. Alternatívne riešenie sporov**

*3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.*

- Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, nakoľko pôsobnosť zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, predovšetkým ktorým je problematika alternatívneho riešenia sporov riešená, nie je obmedzená len na zmluvy uzatvorené na diaľku, ale predmetná právna úprava sa v súlade s ust. § 1 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. vzťahuje na alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy (ktorou sa v zmysle § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka rozumie každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom) alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len „spor“) subjektom alternatívneho riešenia sporov. Taktiež informácia o tom, že Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR nie je správna, nakoľko v zmysle § 13 ods. 4 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. (v znení účinnom v čase porušenia povinnosti) ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva nič iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur. Uvedená právna norma, však explicitne nevyklučuje riešenie sporu prostredníctvom inštitútu alternatívneho riešenia sporov. Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu informáciu, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko uvedené ustanovenie je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva, t.j. využiť riešenie sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g)** zákona č. 250/2007 Z. z.

### **14. Záverečné ustanovenia**

*3. Objednávateľ a prevádzkovateľ sa dohodli, že plne uznávajú elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany. Elektronická forma komunikácie nie je akceptovateľná v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy.*

- Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v súlade s ustanovením § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Právna úprava a priori nevylučuje uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy s využitím elektronickej formy komunikácie, naopak so zreteľom na charakter zmluvného vzťahu vznikajúceho na diaľku (resp. online), ho predpokladá. Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu informáciu (a to, že elektronická komunikácia nie je akceptovateľná v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy), ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko uvedené ustanovenie je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g)** zákona č. 250/2007 Z. z.;
- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** - keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach uviedol:

## **5. Nadobudnutie vlastníctva**

*2. Tovar alebo služby na ktoré sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim, vybaviť až v momente úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy.*

- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej aj „Občiansky zákonník“)). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej

obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. V zmysle § 647 Občianskeho zákonníka začína záručná doba plynúť odo dňa prevzatia veci. Ak objednávateľ prevzal vec až po dni, do ktorého mal povinnosť ju prevziať, plynie záručná doba už odo dňa, keď mal túto povinnosť. V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Z uvedeného vyplýva, že právo na uplatnenie reklamácie prislúcha spotrebiteľovi kedykoľvek počas záručnej doby, pričom právna úprava uvedené právo a jemu prislúchajúce povinnosti predávajúceho (povinnosť vybaviť reklamáciu v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z.) neviaže na moment úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy (resp. na vlastnícke právo spotrebiteľa v prípade výhrady vlastníctva). Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.;

## 7. Dodacie podmienky

*7. Prevádzkovateľ nezodpovedá za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú doručovateľom (pošta, kuriér) alebo udaním nesprávnej adresy objednávateľa. Objednávateľ je povinný dôkladne skontrolovať tovar pri jeho prevzatí od doručovateľa a potvrdiť svojim podpisom prevzatie tovaru na doklade o prevzatí tovaru. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, objednávateľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať prevádzkovateľa. Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou doručovateľa alebo poškodenie tovaru zavinené doručovateľom je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u doručovateľa. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru zapríčineného prepravou, prevzatie ktorého bez väd potvrdil objednávateľ doručovateľovi, nebudú prevádzkovateľom uznané ako oprávnené a plnenie z takejto reklamácie nebude objednávateľovu poskytnuté.*

a

## 11. Reklamačné podmienky

*10. Objednávateľ je povinný dôkladne skontrolovať tovar pri jeho prevzatí od doručovateľa a potvrdiť svojim podpisom prevzatie tovaru na doklade o prevzatí tovaru. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, objednávateľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať prevádzkovateľa. Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou doručovateľa alebo poškodenie tovaru zavinené doručovateľom je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u doručovateľa. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru zapríčineného prepravou, prevzatie ktorého bez väd potvrdil objednávateľ doručovateľovi, nebudú prevádzkovateľom uznané ako oprávnené a plnenie z takejto reklamácie nebude objednávateľovu poskytnuté.*

- uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občiansky zákonník). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu

s predávajúcim a v prípade uplatňovania kvantitatívnych alebo kvalitatívnych nedostatkov výrobku si spotrebiteľ má tieto uplatňovať u predávajúceho. Navyše v zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená *mechanickým poškodením tovaru zapríčineného prepravou*, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Uvedená zmluvná podmienka je spôsobilá spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe. Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. c)** zákona č. 250/2007 Z. z.;

## **9. Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa**

*5. V prípade, ak je vrátený tovar poškodený, opotrebovaný alebo neúplný, prevádzkovateľ môže vrátiť objednávateľovi kúpnu cenu zníženú o hodnotu poškodenia, či opotrebenia predmetného tovaru a to vo výške min. 1% z celkovej ceny tovaru (v súlade s príslušnými ustanoveniami § 457 Občianskeho zákonníka a paragrafu 10 bodu 4 Predpis č. 102/2014 Z. z. Zákona o ochrane spotrebiteľa...) t.j. v prípade Objednávateľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom (napríklad vypratíe tovaru), ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovar. Toto zníženie hodnoty tovaru si predajca môže zahrnúť do zníženia ceny vrátených finančných prostriedkov.*

- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 Občiansky zákonník), keď účastníkovi konania umožňuje jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) o sumu predstavujúcu *hodnotu poškodenia, či opotrebenia predmetného tovaru*. Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Samotná skutočnosť, že došlo k *poškodeniu, či opotrebeniu predmetného tovaru* nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu zníženej hodnoty tovaru je pri odstúpení od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. vylúčené. Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. c)** zákona č. 250/2007 Z. z.;

## 11. Reklamačné podmienky

*8. Záruka sa podľa zákona nevzťahuje na bežné opotrebenie spôsobené obvyklým užívaním produktu (tovaru). Kratšiu životnosť výrobku nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.*

- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občiansky zákonník). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Z uvedeného vyplýva, že právo na uplatnenie reklamácie prislúcha spotrebiteľovi kedykoľvek počas záručnej doby, pričom skutočnosť, či ide o poškodenie v dôsledku kratšej životnosti výrobku, teda nejde o vadu, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Uvedená zmluvná podmienka je spôsobilá spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe. Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.;

## 14. Záverečné ustanovenia

*1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok ako aj reklamačných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.*

- Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve (§ 53 ods. 4 písm. i) Občiansky zákonník). Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.;

### pre porušenie povinnosti predávajúcim

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

internetovej stránke pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií (informácie v zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z., reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku a po 12 mesiacoch od kúpy výrobku), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.);

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania na predmetnej internetovej stránke pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámila spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z.

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. pokutu vo výške **3.000,- €**  
(slovom: tritisíc eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00420118.**

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.01.2018 mali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonať kontrolu v spoločnosti Milamal s.r.o., Šustekova 49, Bratislava, (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie internetového obchodu [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk), na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z.

a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. Na uvedenej adrese sa nachádzal bytový dom. Z uvedeného dôvodu bol spísaný úradný záznam zo dňa 09.01.2018 a inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj odobraté informácie uvedené na stránke [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk), tvoriace prílohy k úradnému záznamu zo dňa 09.01.2018 – print screen jednotlivých krokov objednávky, hlavná stránka, obchodné podmienky, kontakt (spolu ďalej aj „odobraté materiály“).

Posúdenie odobratých materiálov bolo vyhodnotené a zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 06.02.2018, spísanom v priestoroch inšpektorátu SOI. Úradný záznam zo dňa 09.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 06.02.2018 boli zaslané na adresu sídla účastníka konania a doručené dňa 09.02.2018. Následne boli dňa 12.12.2018 účastníkovi konania úradný záznam zo dňa 09.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 06.02.2018 zaslané aj v elektronickej forme do elektronickej schránky účastníka konania v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente).

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach uviedol:

## **Obchodné podmienky**

### **5. Nadobudnutie vlastníctva**

*2. Tovar alebo služby na ktoré sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim, vybaviť až v momente úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy.*

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. V zmysle § 647 Občianskeho zákonníka začína záručná doba plynúť odo dňa prevzatia veci. Ak objednávateľ prevzal vec až po dni, do ktorého mal povinnosť ju prevziať, plynie záručná doba už odo dňa, keď mal túto povinnosť. V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Z uvedeného vyplýva, že právo na uplatnenie reklamácie prislúcha spotrebiteľovi kedykoľvek počas záručnej doby, pričom právna úprava uvedené právo a jemu prislúchajúce povinnosti predávajúceho (povinnosť vybaviť reklamáciu v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z.) neviaže na moment úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy (resp. na vlastnícke právo spotrebiteľa v prípade výhrady vlastníctva). Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach ďalej uviedol:

## 7. Dodacie podmienky

*1. Prevádzkovateľ dodá tovar objednávateľovi v čo najkratšej dobe po prijatí elektronického formuláru. Dodávame tovar do 5 prac. dní maximálne však do 30 pracovných dní, ak sa minú skladové zásoby a je nutné tovar objednať u dodávateľa. Objednávateľ berie na vedomie, že uvádzané termíny dodávok (dodacie lehoty) majú len orientačný charakter. Objednávateľ súhlasí s predĺžením dodacej lehoty v prípade, ak si to výroba objednaného tovaru alebo iné okolnosti vyžadujú. V prípade, že prevádzkovateľ nie je schopný dodať objednávateľovi všetok objednaný tovar v dohodnutom termíne, upovedomí o tejto situácii v čo najkratšom čase objednávateľa a oznámi mu predpokladaný termín dodania objednaného tovaru alebo mu navrhne dodanie náhradného tovaru.*

V zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu. Vychádzajúc z uvedeného v prípade ak si predávajúci vyhradí, že dodacie lehoty majú len orientačný charakter, nie je naplnená požiadavka jasného oznámenia lehoty, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu. Navyše v zmysle 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán, teda jednostranná zmena dodacích lehôt nie je prípustná. Nejasným informovaním spotrebiteľa o podstatnej informácii, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, dochádza k používaniu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého opomenutia.

*6. Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi.*

V zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe. Vychádzajúc z uvedeného v prípade ak si predávajúci vyhradí, že *Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi*, nie je naplnená požiadavka jasného oznámenia hlavných vlastností tovaru. Navyše v zmysle 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť



zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán, teda jednostranná zmena informácií ohľadom *váhy, rozmerov a ostatných údajov o tovare* nie je prípustná. Nejasným informovaním spotrebiteľa o podstatnej informácii, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, dochádza k používaniu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého opomenutia.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach tiež uviedol:

*7. Prevádzkovateľ nezodpovedá za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú doručovateľom (pošta, kuriér) alebo udaním nesprávnej adresy objednávateľa. Objednávateľ je povinný dôkladne skontrolovať tovar pri jeho prevzatí od doručovateľa a potvrdiť svojím podpisom prevzatie tovaru na doklade o prevzatí tovaru. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, objednávateľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať prevádzkovateľa. Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou doručovateľa alebo poškodenie tovaru zavinené doručovateľom je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u doručovateľa. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru zapríčineného prepravou, prevzatie ktorého bez väd potvrdil objednávateľ doručovateľovi, nebudú prevádzkovateľom uznané ako oprávnené a plnenie z takejto reklamácie nebude objednávateľovu poskytnuté.*

a

## **11. Reklamačné podmienky**

*10. Objednávateľ je povinný dôkladne skontrolovať tovar pri jeho prevzatí od doručovateľa a potvrdiť svojím podpisom prevzatie tovaru na doklade o prevzatí tovaru. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, objednávateľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať prevádzkovateľa. Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou doručovateľa alebo poškodenie tovaru zavinené doručovateľom je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u doručovateľa. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru zapríčineného prepravou, prevzatie ktorého bez väd potvrdil objednávateľ doručovateľovi, nebudú prevádzkovateľom uznané ako oprávnené a plnenie z takejto reklamácie nebude objednávateľovu poskytnuté.*

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občiansky zákonník). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim a v prípade uplatňovania kvantitatívnych alebo kvalitatívnych nedostatkov výrobku si spotrebiteľ má tieto uplatňovať u predávajúceho. Navyše v zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená *mechanickým poškodením tovaru zapríčineného prepravou*, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Uvedená zmluvná podmienka je spôsobilá spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe. Zakotvením vyššie uvedených

neprijateľných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach taktiež uviedol:

#### **9. Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa**

*4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vrátiť objednávateľovi cenu zaplatenú za príslušný tovar v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia vráteného tovaru na adresu prevádzkovateľa.*

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb (účastník konania si vyhradzuje právo na vrátenie platieb do 14 dní odo dňa *doručenia vráteného tovaru*) dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach ďalej uviedol:

*5. V prípade, ak je vrátený tovar poškodený, opotrebovaný alebo neúplný, prevádzkovateľ môže vrátiť objednávateľovi kúpnu cenu zníženú o hodnotu poškodenia, či opotrebenia predmetného tovaru a to vo výške min. 1% z celkovej ceny tovaru (v súlade s príslušnými ustanoveniami § 457 Občianskeho zákonníka a paragrafu 10 bodu 4 Predpis č. 102/2014 Z. z. Zákona o ochrane spotrebiteľa...) t.j. v prípade Objednávateľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom (napríklad vypratíe tovaru), ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovar. Toto zníženie hodnoty tovaru si predajca môže zahrnúť do zníženia ceny vrátených finančných prostriedkov.0*

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 Občiansky zákonník), keď účastníkovi konania umožňuje jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov (kúpnej ceny) o sumu predstavujúcu *hodnotu poškodenia, či opotrebenia predmetného tovaru*. Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Samotná skutočnosť, že došlo k *poškodeniu, či opotrebeniu predmetného tovaru* nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu zníženej hodnoty tovaru je pri odstúpení od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.

vyľúčené. Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihľadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach taktiež uviedol:

## **10. Storno objednávky**

*1. Objednávku je možné stornovať bez poplatku do 24 hodín od momentu zaslania objednávky. Objednávku je možné stornovať e-mailom: [info.milamal@gmail.com](mailto:info.milamal@gmail.com) Stornovanie objednávky po tomto termíne, je možné iba po dohode s predávajúcim. Stornovaním objednávky po uplynutí vyššie uvedenej lehoty je zákazník povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú takýmto konaním.*

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (a to aj po 24 hodinách od momentu zaslania objednávky, bez dohody s predávajúcim a bez povinnosti uhrádzania škody). Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu informáciu, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko uvedené ustanovenie je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihľadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach ďalej uviedol:

*2. Prevádzkovateľ má právo zrušiť objednávku v prípade nedodania tovaru z dôvodu vyššej moci, z dôvodu ukončenia jeho výroby, z dôvodu jeho vypredania alebo z dôvodu nemožnosti dodania v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, vo všetkých týchto prípadoch prevádzkovateľ o tom informuje objednávateľa. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť možnosť dodania náhradného tovaru. Objednávateľ má právo odmietnuť možnosť dodania náhradného tovaru a odstúpiť od objednávky uvedeného tovaru. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú pri zrušení objednávky finančné prostriedky vrátené objednávateľovi v lehote 15 kalendárnych dní rovnakým spôsobom aký bol použitý pri platbe za tovar, pokiaľ objednávateľ nepožiadá inak.*

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Uvedené sa vzťahuje na všetky prípady odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. (teda i v prípade odmietnutia dodania náhradného plnenia a odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy). Predĺžením lehoty na vrátenie

platieb (účastník konania si vyhradzuje právo na vrátenie platieb do 15 dní, navyše bez určenia začiatku plynutia predmetnej lehoty na vrátenie všetkých platieb) dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach tiež uviedol:

## **11. Reklamačné podmienky**

*8. Záruka sa podľa zákona nevzťahuje na bežné opotrebenie spôsobené obvyklým užívaním produktu (tovaru). Kratšiu životnosť výrobku nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.*

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občiansky zákonník). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Z uvedeného vyplýva, že právo na uplatnenie reklamácie prislúcha spotrebiteľovi kedykoľvek počas záručnej doby, pričom skutočnosť, či ide o poškodenie v dôsledku kratšej životnosti výrobku, teda nejde o vadu, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Uvedená zmluvná podmienka je spôsobilá spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe. Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach taktiež uviedol:

## **13. Alternatívne riešenie sporov**

*3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.*

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, nakoľko pôsobnosť zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, predovšetkým ktorým je problematika alternatívneho riešenia sporov riešená, nie je obmedzená len na zmluvy uzatvorené na diaľku,

ale predmetná právna úprava sa v súlade s ust. § 1 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. vzťahuje na alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy (ktorou sa v zmysle § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka rozumie každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom) alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len „spor“) subjektom alternatívneho riešenia sporov. Taktiež informácia o tom, že Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR nie je správna, nakoľko v zmysle § 13 ods. 4 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. (v znení účinnom v čase porušenia povinnosti) ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur. Uvedená právna norma, však explicitne nevyklučuje riešenie sporu prostredníctvom inštitútu alternatívneho riešenia sporov. Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu informáciu, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko uvedené ustanovenie je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva, t.j. využiť riešenie sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach ďalej uviedol:

#### **14. Záverečné ustanovenia**

*1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok ako aj reklamačných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.*

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve (§ 53 ods. 4 písm. i) Občiansky zákonník). Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach tiež uviedol:

*3. Objednávateľ a prevádzkovateľ sa dohodli, že plne uznávajú elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany. Elektronická forma komunikácie nie je akceptovateľná v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy.*

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v súlade s ustanovením § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Právna úprava a priori nevylučuje uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy s využitím elektronickej formy komunikácie, naopak so zreteľom na charakter zmluvného vzťahu vznikajúceho na diaľku (resp. online), ho predpokladá. Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu informáciu (a to, že elektronickej komunikácia nie je akceptovateľná v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy), ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko uvedené ustanovenie je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.

Vykonanou kontrolou bolo taktiež zistené, že na internetovej stránke elektronickej obchodu [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickej obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, nakoľko chýbalo označenie registra, ktorý poskytovateľ služieb zapísal, a číslo zápisu, ani informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickej obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. – chýbal údaj o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo tiež zistené, že účastník konania na predmetnej internetovej stránke pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií (informácie v zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z., reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku a po 12 mesiacoch od kúpy výrobku).

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo tiež zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 09.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) bolo tiež zistené, že účastník konania na predmetnej internetovej stránke pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.; § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. (v časti neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách); § 4 ods. 2 písm. c) (v časti nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g) zákona č. 250/2007 Z. z., § 4 ods. 2 písm. c) (v časti nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého opomenutia) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. a § 3 ods. 1 písm. g), h), k) zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.12.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 06.01.2019.

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

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.

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

V zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. sa na účely tohto zákona sa rozumie reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

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

V zmysle § 8 ods. 1 písm. g) zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej

transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

V zmysle 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

V zmysle § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

V zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.



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

V zmysle § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve.

V zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

V zmysle § 647 Občianskeho zákonníka začína záručná doba plynúť odo dňa prevzatia veci. Ak objednávateľ prevzal vec až po dni, do ktorého mal povinnosť ju prevziať, plynie záručná doba už odo dňa, keď mal túto povinnosť.

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

a) hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,

g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,

k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán, teda jednostranná zmena dodacích lehôt nie je prípustná.

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

V zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane

nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

V zmysle § 1 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. tento zákon upravuje alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov.

V zmysle § 13 ods. 4 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. (v znení účinnom v čase porušenia povinnosti) k z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva nič iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur.

V zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:

d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,

e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení

uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného posúdením odobratých materiálov uvedených na stránke [www.milamal.sk](http://www.milamal.sk) ku dňu 09.01.2018, a to – print screen jednotlivých krokov objednávky, hlavná stránka, obchodné podmienky, kontakt, ktoré tvoria prílohy k úradnému záznamu zo dňa 09.01.2018 a z inšpekčného záznamu zo dňa 06.02.2018 v ktorom bolo posúdenie odobratých materiálov vyhodnotené a zaznamenané.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb spotrebiteľovi pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy v rozpore s osobitnou právnou úpravou, dochádza k znevýhodneniu právneho postavenia spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu a k vyhradeniu retenčného práva predávajúceho nad rozsah stanovený zákonom. Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru prihliadol na to, že účelom právnej úpravy upravenej zákonom č. 22/2004 Z. z. je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto cit. predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Taktiež za účelom identifikácie cit. predpis ukladá poskytovateľovi povinnosť uviesť označenie registra, ktorý poskytovateľa zapísal a číslo zápisu, ktorá dodržaná nebola. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ust. § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Závažnosť konania účastníka konania je daná i tým, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do Obchodných podmienok zakotvil neprijateľné podmienky (bližšie popísané vo výroku tohto rozhodnutia), ktoré sú spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe. Ďalej si účastník konania v rozpore s požiadavkou ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v Obchodných podmienkach vymienil jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu zníženej hodnoty tovaru. K oslabeniu inštitútu právnej istoty (ktorého dodržiavanie je obzvlášť dôležité v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu), došlo zakotvením neprijateľnej podmienky, ktorá umožňuje zmenu Obchodných podmienok bez dôvodu dohodnutého v zmluve. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privedenia ujmy spotrebiteľovi. Jednou zo základných požiadaviek

zákona č. 102/2014 Z. z. je so zreteľom na charakter prevádzkovaného predaja tovaru (na diaľku), informovať spotrebiteľa zákonom predpísaným spôsobom o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Táto lehota je pre predávajúceho záväzná (napokon on sám si ju určil), a nemôže si ju jednostranne zmeniť. Obdobné platí aj v prípade hlavných vlastností tovaru (medzi ktoré nepochybne možno zaradiť údaje ako váha, rozmery tovaru a pod.), teda predávajúci si nemôže vyhradiť ich jednostrannú zmenu spôsobom uvedeným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Účastník konania v Obchodných podmienkach ďalej nesprávne spotrebiteľa informoval o jeho práve odstúpiť od zmluvy (v prípade situácie odstúpenia od zmluvy pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie), keď klamlivo, teda v rozpore s právnou úpravou informoval spotrebiteľa o postupe v prípade stornovania objednávky bez poplatku do 24 hodín od momentu zaslania objednávky. Účastník konania spotrebiteľa klamlivo informoval aj o alternatívnom riešení sporov. Uvedené konanie bolo spôsobilé odradiť spotrebiteľa od využitia možnosti riešenia prípadného sporu s predávajúcim alternatívnym spôsobom v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Ďalej nesprávne poskytnutá informácia ohľadom formy odstúpenia od zmluvy (predávajúci vylúčil možnosť elektronickej formy komunikácie pre prípady odstúpenia od zmluvy) je spôsobilá odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku. Uvedené nekalé obchodné praktiky môžu mať veľmi negatívny dopad na ekonomické správanie spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu. Priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami z oblasti spotrebiteľských záväzkových vzťahov pri predaji tovaru na diaľku nemusí mať dostatočnú vedomosť ohľadom jeho práv vyplývajúcich zo zákona č. 102/2014 Z. z., či súvisiacich právnych predpisov, a preto je nesmierne dôležité, aby zmluvné podmienky, ktoré tvoria dôležitý, ak nie primárny zdroj informácií spotrebiteľa v prípade zmluvy uzatváranej na diaľku, boli tieto formulované správne s ohľadom na znenie platnej právnej úpravy a informovali spotrebiteľa ohľadom jeho práv v rozsahu stanovenom zákonom.

V záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Neuvedením informácií o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, t.j. informácií o povinnostiach, ktoré účastníkovi konania ako predávajúcemu vyplývajú z príslušných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. v súvislosti s reklamačným konaním a v súvislosti so zamietnutím reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovného uplatnenia reklamácie dochádza k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa garantovaných právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, nakoľko v dôsledku absencie uvedených informácií, môže dôjsť k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v rámci reklamačného konania, teda i k sťaženiu vymáhania jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov, resp. poskytovaných služieb. Formulár na odstúpenie od zmluvy, predstavuje prostriedok uľahčenia realizácie jedného zo základných práv spotrebiteľa, ktoré mu zákon č. 102/2014 Z. z. priznáva. Jeho neposkytnutie môže mať za následok, že spotrebiteľ nevyužije jedno zo svojich zákonom priznaných práv, a to právo odstúpiť od zmluvy napriek tomu, že s výrobkom nebude spokojný. Neposkytnutie informácie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, je spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, môže ho vždy vrátiť.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k značnému oslabeniu právneho postavenia a znevýhodnenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu a k porušovaniu inštitútu právnej istoty, ktorého dodržiavanie je predovšetkým v spotrebiteľských zmluvných vzťahov so zreteľom na postavenie spotrebiteľov ako slabšej zmluvne strany osobitne dôležité. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv (resp. zmluvných podmienok), do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. V súlade s kritériami určovania výšky pokuty prihliadol orgán dozoru na skutočnosť, že konaním účastníka konania došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, teda k ohrozeniu práv spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorých má každý spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie, právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť pokutu až do 66 400,- €. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť úlohu výchovnú a aj represívnu a postihovať protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citeľná aj v majetkovej sfére páchatel'a deliktu. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel. Súčasne je potrebné uviesť, že uložená pokuta plní taktiež preventívnu úlohu, a to najmä vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností (generálne pôsobenie), a musí tak mať aj silu odradiť od protiprávneho postupu.

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

### **Poučenie:**

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

**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/0366/01/2018

dátum: 28.10.2019

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: **Ruslan Dumnych**, 92208 Dubovany 236, IČO: 51425114,

kontrola vykonaná dňa 12.10.2018 v prevádzkarni Maďarská csárda, Vápenka 15, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti zakúpených výrobkov** - spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala 1 ks digitálna váha, servisné číslo : S/N 8809018025, T-SCALE ELECTRONIC MFG s neplatným úradným overením z roku 2015, 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;
- **pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že účastník konania ako predávajúci v kontrolovanej prevádzke žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne** - prevádzkareň Maďarská csárda, Vápenka 15, Bratislava nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, čím došlo k

porušení § 15 ods. 1 písm. a), 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;

- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** - v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov;

#### **pre porušenie zákazu použitia nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania**

- pri výkone kontroly bolo zistené, že jeden druh výrobku (jedľa) – 150 g Kuracie prsia plnené klobásou a syrom podávané s varenými zemiakmi (zakúpený do kontrolného nákupu 0,5 l Budvar nealko á 2,- €/0,5 l; 0,33 l Coca Cola á 1,80 €/ 0,33 l; 2x 0,5 l Kofola čapovaná á 1,20 €/0,5 l; 0,33 l Hydinový vývar á 2,90 €; 150g Držkový perkelt á 5,90 €; 150g Kuracie prsia plnené klobásou a syrom, varené zemiaky á 9,90 €; 400 g Bravčové rebrá á 7,50 €; 180g Teľací rezeň á 6,90 €, 200g Varené zemiaky s maslom á 2,-€) bol v Jedálnom a nápojovom lístku (fotografia Jedálneho a nápojového lístka, v časti Hlavné jedlá je súčasťou inšpekčného záznamu zo dňa 12.10.2018) označený predajnou cenou 9,90 €, pričom skutočná cena výrobku účtovaného prostredníctvom elektronickej registračnej pokladnice bola zaúčtovaná vo výške 11,90 €. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená v Jedálnom a nápojovom lístku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

#### **u k l a d á**

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03660118.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 12.10.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni Maďarská csárda, Vápenka 15, Bratislava, ktorú prevádzkuje predávajúci Ruslan Dumnych, 922 08 Dubovany 236, IČO: 51425114 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 12.10.2018.

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 1 ks digitálna váha, servisné číslo : S/N 8809018025, T-SCALE ELECTRONIC MFG s neplatným úradným overením z roku 2015.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že jeden druh výrobku (jedľa) – 150 g Kuracie prsia plnené klobásou a syrom podávané s varenými zemiakmi (zakúpený do kontrolného nákupu 0,5 l Budvar nealko á 2,- €/0,5 l; 0,33 l Coca Cola á 1,80 €/ 0,33 l; 2x 0,5 l Kofola čapovaná á 1,20 €/0,5 l; 0,33 l Hydinový vývar á 2,90 €; 150g Držkový perkelt á 5,90 €; 150g Kuracie prsia plnené klobásou a syrom, varené zemiaky á 9,90 €; 400 g Bravčové rebrá á 7,50 €; 180g Tefací rezeň á 6,90 €, 200g Varené zemiaky s maslom á 2,-€) bol v Jedálnom a nápojom lístku (fotografia Jedálneho a nápojového lístka, v časti Hlavné jedlá je súčasťou inšpekčného záznamu zo dňa 12.10.2018) označený predajnou cenou 9,90 €, pričom skutočná cena výrobku účtovaného prostredníctvom elektronickej registračnej pokladnice bola zaúčtovaná vo výške 11,90 €. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená v Jedálnom a nápojom lístku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že predávajúci v kontrolovanej prevádzkarni Maďarská csárda, Vápenka 15, Bratislava žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že prevádzkareň Maďarská csárda, Vápenka 15, Bratislava nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, § 15 ods. 1 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa, § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 23.09.2019.



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 zo dňa 12.10.2018 pri výkone kontroly prítomný p. J. uviedol, že výsledku kontroly bude informovať podnikateľa.

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 je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

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

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

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

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

V zmysle § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

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

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu 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 zo dňa 12.10.2018.

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 použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku ((jedla) – 150 g Kuracie prsia plnené klobásou a syrom podávané s varenými zemiakmi), ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. 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. Ďalej orgán dozoru vzal v úvahu, že v zmysle § 10a zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa informovať o taxatívne vymedzených skutočnostiach, tak aby mal spotrebiteľ už v čase

rozhodovania sa o ponuke výrobku čo najúplnejšie informácie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko v kontrolovanej prevádzkarni účastník konania žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že v prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie, vzťahujúce sa k predávajúcemu. Reklamačný poriadok je dôležitým dokumentom informujúcim spotrebiteľa o podstatných skutočnostiach týkajúcich sa reklamačného konania, pričom pri jeho nezabezpečení hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru tiež zohľadnil, že neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, môže byť spotrebiteľovi neprímerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Neoznačenie prevádzkarne zákonom stanoveným údajmi t.j. obchodným menom a miestom podnikania fyzickej osoby a menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa, nie je spotrebiteľ v súlade s požiadavkami kladenými zákonom o ochrane spotrebiteľa informovaný o dôležitých skutočnostiach. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchšej identifikácie predávajúceho a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov 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, 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/0431/01/2018

dátum: 24.10.2019

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: **MERIDIÁN SLOVAKIA, spol. s r.o.**, Predstaničné nám .1,  
811 04 Bratislava, IČO: 31 389 058

kontrola vykonaná dňa 15.11.2018 v prevádzkarni KIOSK – bufet, Hlavná stanica ŽSR,  
Predstaničné nám. 1, 811 04 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť** - pri výkone kontroly bolo zistené, že pri jednom druhu výrobku v priamej ponuke pre spotrebiteľa (1ks Corny BIG Brownie 50 g účtovaný v sume 1,00 €) nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku - uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená, čím došlo k porušeniu § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov;
- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje názov výrobku** – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (1ks Corny BIG Brownie 50 g účtovaný v sume 1,00 €) vydal predávajúci doklad o kúpe č. \*0037 zo dňa 15.11.2018, DKP: 1002020304693002, ktorý neobsahoval správny názov zakúpeného výrobku, keď namiesto vyššie uvedeného zakúpeného výrobku bolo na doklade o kúpe uvedené iba „Keks“, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-04310118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 15.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke KIOSK – bufet, Hlavná stanica ŽSR, Predstaničné nám. 1, 811 04 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1006/2018 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 15.11.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že pri jednom druhu výrobku v priamej ponuke pre spotrebiteľa (1ks Corny BIG Brownie 50 g účtovaný v sume 1,00 €) nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku - uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (1ks Corny BIG Brownie 50 g účtovaný v sume 1,00 €) vydal predávajúci doklad o kúpe č. \*0037 zo dňa 15.11.2018, DKP: 1002020304693002, ktorý neobsahoval správny názov zakúpeného výrobku, keď namiesto vyššie uvedeného zakúpeného výrobku bolo na doklade o kúpe uvedené iba „Keks“.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.10.2019 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 09.10.2019.

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 v inšpekčnom zázname zo dňa 15.11.2018 pri výkone kontroly prítomný p. E. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, zabezpečia nápravu.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vysvetlivke v inšpekčnom zázname zo dňa 15.11.2018 pri výkone kontroly prítomným p. E. orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich

príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

V zmysle § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedený názov a množstvo výrobku alebo druh služby.

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 15.11.2018.

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. Bez zabezpečenia cenovej informácie predávaného výrobku v čase jeho predaja nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie, ktoré potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Neuvedením správneho názvu zakúpeného výrobku v doklade o kúpe (v predmetnom prípade doklad č. \*0037 zo dňa 15.11.2018, DKP: 1002020304693002), dochádza k zníženiu rozsahu práv garantovaných spotrebiteľom zákonom o ochrane spotrebiteľa. Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol na to, že používanie názvu zakúpeného výrobku v doklade o kúpe neumožňujúceho jeho bližšiu špecifikáciu, znemožňuje spotrebiteľovi reálne si overiť plnenie kúpnej zmluvy zo strany predávajúceho, čo mu v konečnom dôsledku môže sťažiť postup pri

uplatňovaní reklamácie zakúpeného výrobku či kontrolu samotného účtovania. 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 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/0125/01/2019

dátum: 29.10.2019

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: **Pubtalk, s.r.o.**, Sedlárska 6, 811 01 Bratislava, IČO: 35 691 387,

kontrola vykonaná dňa 22.05.2019 v prevádzkarni THE DUBLINER IRISH PUB, Sedlárska 6, 811 01 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 Jameson Crested á 4,70 €/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 × 36 ml Jameson Crested á 4,70 €/40 ml*, každý účtovaný v cene 4,70 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,94 € 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,

**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-01250119.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 22.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni THE DUBLINER IRISH PUB, Sedlárska 6, 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 22.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu:  $2 \times 40 \text{ ml Jameson Crested á } 4,70 \text{ €/}40 \text{ ml}$ , 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  $2 \times 36 \text{ ml Jameson Crested á } 4,70 \text{ €/}40 \text{ ml}$ , každý účtovaný v cene 4,70 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,94 €.

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 18.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 23.09.2019.

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 22.05.2019 pri kontrole prítomná p. A. uviedla, že za zistené nedostatky sa ospravedlňuje, budú odstránené ihneď.

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. A. orgán dozoru uvádza, že p. A. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, iba prisľúbila odstránenie zisteného nedostatku. V tejto súvislosti 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 začateho 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 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 22.05.2019.

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 0,94 €. 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. 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/0417/01/2018

dátum: 31.10.2019

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: **MUDr. Emília Gajdárová**, 90063 Jakubov 100, IČO: 31137695,

kontrola vykonaná dňa 07.12.2018 v prevádzkarni HOSTINEC GAJDÁR, Dukelských hrdinov 885, 901 01 Malacky,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu *1×0,5 l čapované pivo Stein 12% á 0,95 €/0,5 l*, nakoľko premeraním bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, keď v skutočnosti bolo podaných len *480 ml čapované pivo Stein 12% á 0,95 €/0,5 l*, pričom predávajúci uvedený nápoj účtoval v sume 0,95 €, čím došlo k celkovému predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,04 € 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,
- **správne účtovať ceny pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci pri kontrolnom nákupe uskutočnenom inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie nesprávne účtoval cenu výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu, a to *0,3 l čapovaná kofola á 0,13 €/0,10 l*, keď namiesto správnej ceny 0,39 € účtoval daný výrobok cenou 0,65 € (predmetný výrobok bol účtovaný ako 0,5 l čapovaná kofola), čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,26 € a k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04170118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni HOSTINEC GAJDÁR, Dukelských hrdinov 885, 901 01 Malacky, 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 07.12.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu *1×0,5 l čapované pivo Stein 12% á 0,95 €/0,5 l*, nakoľko premeraním bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, keď v skutočnosti bolo podaných len *480 ml čapované pivo Stein 12% á 0,95 €/0,5 l*, pričom predávajúci uvedený nápoj účtoval v sume 0,95 €, čím došlo k celkovému predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,04 €.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že predávajúci pri kontrolnom nákupe uskutočnenom inšpektormi SOI nesprávne účtoval cenu výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu, a to *0,3 l čapovaná kofola á 0,13 €/0,10 l*, keď namiesto správnej ceny 0,39 € účtoval daný výrobok cenou 0,65 € (predmetný výrobok bol účtovaný ako 0,5l čapovaná kofola), čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,26 €.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 30.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 04.10.2019.

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 č. k. P/0417/01/2018“ zo dňa 10.10.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 14.10.2019, v ktorom účastník konania uviedol, že chyby zistené pri kontrole si plne uvedomuje. Na svoje ospravedlnenie uvádza, že všetky pracovníčky boli každý rok o riadnom spôsobe predaja poučené. Takisto boli poučené o riadnom predaji tovaru aj skončení kontroly. Vzhľadom k nerentabilite prevádzky bola prevádzka v mesiaci jún 2018 zrušená.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 07.12.2018 pri kontrole prítomná p. E. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania týkajúce sa poučenia svojich zamestnankýň, orgán dozoru uvádza, že je v záujme účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa ako aj iných všeobecne záväzných právnych predpisov. V tejto súvislosti orgán dozoru zároveň poukazuje na znenie ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov,

v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Skutočnosť, že účastník konania predmetnú prevádzku zrušil, taktiež nie je skutočnosťou zbavujúcou účastníka konania zodpovednosti za zistený správny delikt.

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 je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.12.2018 ako i z predloženého vyjadrenia účastníka konania.

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 objednaného výrobku došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,04 €. Zároveň nesprávnym účtovaním došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,26 €. 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. 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/0419/01/2018

dátum: 29.10.2019

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: **BILLA s.r.o.**, Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava, IČO: 31 347 037,

kontrola vykonaná dňa 30.11.2018 v prevádzke Billa, Staré Grunty 14, 841 04 Bratislava,

**pre porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania**

- pri výkone kontroly bolo zistené, že jeden druh výrobku – šalát ľadový zakúpený do kontrolného nákupu bol na prislúchajúcej cenovke označený predajnou cenou 0,59 €/1 ks (cenovka tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 30.11.2018), pričom skutočná cena výrobku účtovaná v rámci kontrolného nákupu bola 1,59 € (doklad o kúpe zo dňa 30.11.2018, č. 000122, DKP: 5002020312503647 tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 30.11.2018). Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená na cenovke výrobku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04190118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 30.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Billa, Staré Grunty 14, 84104 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona

č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 848/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 30.11.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že jeden druh výrobku – šalát ľadový zakúpený do kontrolného nákupu bol na prislúchajúcej cenovke označený predajnou cenou 0,59 €/1 ks (cenovka tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 30.11.2018), pričom skutočná cena výrobku účtovaná v rámci kontrolného nákupu bola 1,59 € (doklad o kúpe zo dňa 30.11.2018, č. 000122, DKP: 5002020312503647 tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 30.11.2018). Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená na cenovke výrobku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.10.2019 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 21.10.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 22.10.2019 označeným ako Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania (ďalej len „vyjadrenie“) v ktorom uviedol, že účastník konania okamžite prijal nápravné opatrenia na splnenie pokynu a opatrení uložených inšpektormi SOI a robí všetko preto, aby neporušovala požiadavky platnej legislatívy a aby poskytovala čo najdôveryhodnejšie informácie a komfort zákazníkom. Pri posudzovaní predmetného nedostatku je podľa účastníka konania brať do úvahy, že filiálka denne obchoduje so sortimentom cca 12 000 druhov tovarov, pričom počet rôznych foriem cenoviek sa pohybuje k počtu cca 18 000 ks. V žiadnom prípade nešlo o cielený, respektíve úmyselný predaj výrobku „Ľadový šalát“ za nesprávnu cenu v neprospech spotrebiteľa, ale o zlyhanie ľudského faktora. Účastník konania robí všetko preto, aby eliminoval uvedený nedostatok spôsobený ľudským faktorom.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2018 pri výkone kontroly prítomný p. T. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom uviedol, že svojim podpisom len potvrdzuje prevzatie záznamu, ktorý odovzdá vedeniu 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.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Orgán dozoru poukazuje, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku. Skutočnosť, že nešlo o cieľený, respektíve úmyselný predaj (ale o zlyhanie ľudského faktora) je tak so zreteľom na objektívnu zodpovednosť účastníka konania irelevantná. Subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Obdobne i skutočnosť, že filiálka denne obchoduje so sortimentom cca 12 000 druhov tovarov, pričom počet rôznych foriem cenoviek sa pohybuje k počtu cca 18 000 ks, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania objektívnej zodpovednosti za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. K tvrdeniam o tom, že zo strany účastníka konania boli prijaté nápravné opatrenia na splnenie pokynu a teda na odstránenie zisteného nedostatku, orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

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

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

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

V zmysle § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 30.11.2018 a z vyjadrenia.

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. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktoré účastník konania svojim konaním porušil. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. 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/0437/01/2018

dátum: 31.10.2019

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: **ŠmakNinka s.r.o.**, 900 32 Borinka 266, IČO: 45 670 285,

kontrola vykonaná dňa 26.10.2018 v prevádzkarni Penzión Bar Intenzíva, Nová 66, 900 31 Stupava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite**
    - vykonanou kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie nespĺňalo *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: III. Klasifikačné znaky penziónov)*:
      - v časti 3. *Ubytovacie priestory – Vybavenosť izieb* – v izbe č. 1 sa nenachádzali 2 nočné stolíky, v izbách č. 3 a č. 4 chýbal 1 nočný stolík na 1 lôžko, v izbách č. 1, 3, a 4 sa nenachádzalo zrkadlo a pohár na vodu na každé lôžko;
      - v časti 4. *Hygienické zariadenia – Vybavenosť hygienických zariadení* – v izbách č. 1, 3 a č. 4 sa nenachádzalo vrecko na hygienické vložky, uzatvárateľná nádoba na odpadky a na každé lôžko pohár na čistenie zubov;
    - vykonanou kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., nakoľko predávajúci nezabezpečil v izbách 1, 3 a 4 v kúpeľni spoločnej s WC žiadnu elektrickú zásuvku na použitie elektrických spotrebičov v blízkosti zrkadla v súlade s § 5 ods. 14 písm. b) Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried;
- čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,
- **informovať spotrebiteľa o charaktere poskytovanej služby** – účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa o charaktere poskytovaných služieb, nakoľko ubytovacie zariadenie Penzión Bar Intenzíva nebolo zaradené do príslušnej triedy v zmysle vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky

na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried, čím došlo k porušeniu § 11 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

### u k l a d á

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-04370118.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Penzión Bar Intenzíva, Nová 66, 900 31 Stupava, zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.10.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie nespĺňalo

- *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: III. Klasifikačné znaky penziónov):*
  - v časti 3. Ubytovacie priestory – Vybavenosť izieb – v izbe č. 1 sa nenachádzali 2 nočné stolíky, v izbách č. 3 a č. 4 chýbal 1 nočný stolík na 1 lôžko, v izbách č. 1, 3, a 4 sa nenachádzalo zrkadlo a pohár na vodu na každé lôžko;
  - v časti 4. Hygienické zariadenia – Vybavenosť hygienických zariadení – v izbách č. 1, 3 a č. 4 sa nenachádzalo vrečko na hygienické vložky, uzatvárateľná nádoba na odpadky a na každé lôžko pohár na čistenie zubov.

Inšpektormi SOI bolo pri výkone kontroly tiež zistené, že v prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., nakoľko účastník konania ako predávajúci nezabezpečil v izbách 1, 3 a 4 v kúpeľni spoločnej s WC žiadnu elektrickú zásuvku na použitie elektrických spotrebičov v blízkosti zrkadla v súlade s § 5 ods. 14 písm. b) Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa o charaktere poskytovaných služieb, nakoľko ubytovacie zariadenie Penzión Bar Intenzíva nebolo zaradené do príslušnej triedy v zmysle vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z.,

ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. b) a § 11 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 01.10.2019.

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 04.10.2019 bolo orgánu dozoru do elektronickej schránky doručené zo strany účastníka konania vyjadrenie, v ktorom uviedol, že správne konanie bolo začaté na základe nasledovných zistení inšpektorov – nezabezpečenie hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb v kontrolovanej prevádzke, nakoľko nebolo orgánu dozoru v zmysle záväzného pokynu do stanoveného termínu 29.10.2018 zaslané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na ubytováciu a stravováciu časť – s poukazom na závery v inšpekčnom zázname v bode č. 7 „Hygiena“ pri kontrole neboli zistené žiadne nedostatky. Záväzný pokyn na zaslanie rozhodnutia RÚVZ na ubytováciu a stravováciu časť emailom si kontrolovaný subjekt ŠmakNinka s.r.o. splnil dňa 13.11.2018. Na základe vyššie uvedeného tak má za to, že nedošlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej účastník konania vo vyjadrení uviedol, že na základe zistení inšpektorov v prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v predpísanej kvalite ustanovenou vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú kvalifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórie a tried, nakoľko v časti 3 Vybavenosť izieb a v časti 4 Hygienické zariadenia sa na izbách nenachádzalo vybavenie vyžadované vyššie uvedenou vyhláškou – vytýkané nedostatky, chýbajúci nočný stolík na 1. lôžko, chýbajúce zrkadlo a pohár na vodu, vrečko na hygienické vložky, uzatvárateľná nádoba na odpadky a pohár na čistenie zubov, boli ihneď odstránené a nemali dlhodobý negatívny vplyv do práv zákazníkov ako spotrebiteľov. V prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v predpísanej kvalite ustanovenou vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú kvalifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórie a tried, nakoľko neboli zabezpečené v spoločnej kúpeľni s WC žiadnu elektrickú zásuvku – vytýkaný nedostatok kontrolovaný subjekt odstraňuje.

Účastník konania ďalej vo vyjadrení uviedol, že na základe zistení inšpektorov kontrolovaný subjekt neinformoval spotrebiteľa o charaktere poskytovaných služieb, nakoľko zariadenie nebolo zaradené do príslušnej triedy v zmysle vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú kvalifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórie a tried – uvedený nedostatok bol spôsobený tým, že prevádzkovateľ prevádzky neustále vykonáva jej rekonštrukciu a úpravu jednotlivých priestorov, súčasťou ktorej v minulosti boli aj vstupné priestory, kde sa nachádzalo označenie o zriadení prevádzky do príslušnej triedy a len nedopatrením nedošlo k opätovnému označeniu o zaradení prevádzky do príslušnej triedy.

Tento nedostatok odstránený – znamená kategorizácia ubytovania a doplnená trieda ubytovania. S poukazom na vyššie uvedené skutočnosti účastník konania správneho orgánu uvádza, aby pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že ide o nezávažný charakter protiprávneho konania, jeho závažnosť porušenia povinností nemal dlhodobý nepriaznivý zásah do práv spotrebiteľa a nedošlo k ich poškodeniu, ide o prvé porušenie povinností a následky porušenia povinností stanovené zákonom o ochrane spotrebiteľa boli kontrolovaným subjektom ihneď odstránené.

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

K jednotlivým vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza nasledovné: dňa 13.11.2018 bolo orgánu dozoru doručené z e-mailovej adresy účastníka konania rezervacie@ubytovanie-stupava.sk rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na ubytováciu a stravováciu časť predmetnej prevádzkarne zo dňa 12.07.2018. Na základe uvedenej skutočnosti orgán dozoru vypustil predmetnú časť uvedenú v oznámení o začatí správneho konania zo dňa 24.09.2019 z výroku tohto rozhodnutia, nakoľko zo strany účastníka konania nebolo preukázané porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. V oznámení o začatí správneho konania deklarovaný nedostatok teda nie je predmetom uloženia sankcie.

K vyjadreniu účastníka konania, že vytýkané nedostatky ako chýbajúci nočný stolík, chýbajúce zrkadlo a pohár na vodu, vrečko na hygienické vložky, uzatvárateľná nádoba na odpadky boli ihneď odstránené a nemali dlhodobý negatívny vplyv do práv zákazníkov ako spotrebiteľov, ako aj k vyjadreniu účastníka konania k nezabezpečeniu elektrickej zásuvky na použitie elektrických spotrebičov v kúpeľni spoločnej s WC, že vytýkaný nedostatok kontrolovaný subjekt odstraňuje, orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole 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. Rovnako vyjadrenie účastníka konania, že neinformoval spotrebiteľa o charaktere poskytovaných služieb z dôvodu, že prevádzkovateľ prevádzky neustále vykonáva jej rekonštrukciu priestorov, v ktorých sa nachádzalo označenie o zriadení prevádzky do príslušnej triedy a len nedopatrením nedošlo k opätovnému označeniu, považuje orgán dozoru pre posúdenie zisteného skutkového stavu za irelevantné. Z ustanovenia § 7 Vyhlášky vyplýva, že ubytovacie zariadenia sa zaraďujú do kategórií a tried podľa toho, ako spĺňajú kritériá kategorizácie a klasifikačné znaky uvedené v prílohe Vyhlášky. Ubytovacie zariadenie zaraďuje do príslušnej kategórie a triedy podnikateľ na základe toho, ako ubytovacie zariadenie svojím charakterom, rozsahom a úrovňou poskytovaných služieb zodpovedá príslušnej kategórii a triede. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Povinnosťou účastníka konania je zabezpečiť splnenie všetkých

povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase vykonanej kontroly nebolo splnené. Predmetné tvrdenie účastníka konania ho na základe vyššie uvedeného nezbavuje objektívnej zodpovednosti za dodržiavanie povinností mu vyplývajúcich zo zákona a osobitných predpisov, t.j. prípadnému záujemcovi o ubytovanie musí byť zrejmá kategória a trieda predmetného ubytovacieho zariadenia.

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

V zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávanía a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou.

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 neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania, adekvátnu protihodnotu v kvalitne poskytnutých ubytovacích službách, zodpovedajúcich príslušnej kategórii a triede zvoleného ubytovacieho zariadenia. Teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty rovnako prihliadol aj na to, že nezaradením ubytovacieho zariadenia do príslušnej triedy v zmysle Vyhlášky bolo spotrebiteľom odopreté právo na úplné, riadne a komplexné informácie o poskytovaných službách, čím bolo zároveň porušené aj právo spotrebiteľa na informácie v zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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, 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/0443/01/2018**

dátum: **24.10.2019**

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: **Machterliving s.r.o.**, Hrachová 36, 825 01 Bratislava,  
IČO: 48 095 435

kontrola vykonaná dňa 24.10.2018 a 15.11.2018 v prevádzkarni Ubytovňa Majster PLUS\*,  
Hrachová 36-38, 825 01 Bratislava

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite** – pri výkone kontroly dňa 24.10.2018 inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistili, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Ubytovňa Majster PLUS\*, Hrachová 36-38, 825 01 Bratislava nespĺňalo
  - *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: V. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY TURISTICKÝCH UBYTOVNÍ):*
    - v časti 2. Ubytovacie priestory – Vybavenosť izieb – v kontrolovanej izbe č. 23 (duplovaná izba, teda 2x – 2-lôžková izba) na Hrachovej č. 38, izbe č. 46 (2-lôžková izba) na Hrachovej č. 38 chýbal pohár na vodu a uterák na každé lôžko;
  - *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: V. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY TURISTICKÝCH UBYTOVNÍ):*
    - v časti 3. Hygienické zariadenia - Umyvárne – v 5 spoločných umyvárňach v ubytovni Hrachová 38 – elektrické zásuvky neboli označené napätím. V jednej spoločnej umyvárni – na prízemí (na Hrachovej č. 38) nebola vôbec zriadená elektrická zásuvka na použitie elektrických spotrebičov;

čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

## u k l a d á

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

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04430118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.10.2018 a 15.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Ubytovňa Majster PLUS\*, Hrachová 36-38, 825 01 Bratislava zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 24.10.2018 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 15.11.2018.

Pri výkone kontroly dňa 24.10.2018 bolo zistené, že:

- v kontrolovanej prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Ubytovňa Majster PLUS\*, Hrachová 36-38, 825 01 Bratislava nespĺňalo
  - *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: V. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY TURISTICKÝCH UBYTOVNÍ):*
    - v časti 2. Ubytovacie priestory – Vybavenosť izieb – v kontrolovanej izbe č. 23 (duplovaná izba, teda 2x – 2-lôžková izba) na Hrachovej č. 38, izbe č. 46 (2-lôžková izba) na Hrachovej č. 38 chýbal pohár na vodu a uterák na každé lôžko;
  - *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: V. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY TURISTICKÝCH UBYTOVNÍ):*
    - v časti 3. Hygienické zariadenia - Umyvárne – v 5 spoločných umyvárňach v ubytovni Hrachová 38 – elektrické zásuvky neboli označené napätím. V jednej spoločnej umyvárni – na prízemí (na Hrachovej č. 38) nebola vôbec zriadená elektrická zásuvka na použitie elektrických spotrebičov.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 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 08.10.2019 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 09.10.2019.

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 v inšpekčnom zázname (dodatok) zo dňa 15.11.2018 pri výkone kontroly prítomný p. P. uviedol, že dodatok berie na vedomie.

Vo vysvetlivke v inšpekčnom zázname zo dňa 24.10.2018 pri výkone kontroly prítomný p. S. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

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

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 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 24.10.2018 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 15.11.2018.

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 neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane

spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania adekvátnu protihodnotu v kvalitne poskytnutých ubytovacích službách zodpovedajúcich príslušnej kategórii a triede zvoleného ubytovacieho zariadenia. Teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

**Poučenie:**

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