

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

číslo: **P/0414/01/2017**

dátum: **31.01.2019**

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: **Panta Rhei, s.r.o.**, Kúpeľná 2, 932 01 Veľký Meder, IČO: 31 443 923,

kontrola vykonaná dňa 27.09.2017 a 12.12.2017 v prevádzkarni Panta Rhei – kníhkupectvo, Vysoká 2/A, Bratislava,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **poskytovať písomné informácie o vlastnostiach a spôsobe použitia výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že v čase kontroly dňa 27.09.2017 (počas ktorej bol vykonaný odber vzorky) sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzal výrobok DVD Máša a Medveď, Bratránek časť 3, pri ktorom informácie obsiahnuté na obale výrobku (stručný obsah rozprávky, názvy jednotlivých častí, minútáž, údaje o tvorcoch diela, informácie o autorských právach a spôsobe použitia výrobku – vyhradené na domáce použitie), t.j. údaje o vlastnostiach a spôsobe použitia výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka, čím došlo k porušeniu § 13 v nadväznosti na § 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 **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-04140117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.09.2017 a 12.12.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzke Panta Rhei – kníhkupectvo, Vysoká 2/A, Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/2015 Z. z. o audiovizii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorej

výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 27.09.2017 a 12.12.2017. Pri kontrole dňa 27.09.2017 bol odobratý výrobok 1 ks DVD Máša a Medvied, Bratránek část 3 v plastovom obale á 9,99 €/ks, EAN: 8594034801501 (odobratý 1 ks, dodaných 10 ks, zostatok 1 ks), ktorý bol odovzdaný na posúdenie pracovníkom Ministerstva kultúry SR, sekcie umenia a štátneho jazyka a sekcie médií, audiovizie a autorského práva.

Posúdením odobratej vzorky v nadväznosti na stanovisko Ministerstva kultúry SR bolo zistené, že informácie obsiahnuté na obale výrobku DVD Máša a Medvied, Bratránek část 3 (stručný obsah rozprávky, názvy jednotlivých častí, minútáž, údaje o tvorcoch diela, informácie o autorských právach a spôsobe použitia výrobku – vyhradené na domáce použitie), t.j. údaje o vlastnostiach a spôsobe použitia výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 13 v nadväznosti na § 11 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 06.09.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 11.09.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 27.09.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. V. uviedla, že obsah záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 12.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. V. uviedla, že s inšpekčným záznamom oboznámi 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 § 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 uchovávaní a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.

V zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa je stanovená povinnosť uvádzať písomne poskytované informácie uvedené v § 10a až 12 v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

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 uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.09.2017 a 12.12.2017.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Bez zabezpečenia jednoznačných a zrozumiteľných písomných informácií o vlastnostiach výrobku a spôsobe jeho použitia v kodifikovanej podobe štátneho jazyka nemá spotrebiteľ k dispozícii jasné informácie potrebné k adekvátnemu posúdeniu obsahu predávaných výrobkov, čím môže dôjsť k ovplyvneniu jeho ekonomického správania, resp. neadekvátnemu použitiu výrobku, pričom v danom prípade sa jednalo o výrobok (rozprávku) určený pre maloletého diváka. Pri stanovovaní výšky sankcie bola zohľadnená skutočnosť, že nedostatky boli zistené len pri 1 druhu výrobku, pričom v prospech účastníka konania bolo súčasne zohľadnené, že sa jednalo o informácie poskytované vo vzťahu k štátnemu jazyku v príbuznom – českom znení. Uvedeným konaním je však aj napriek tomu marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0004/01/2018**

dátum: **31.01.2019**

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: **CALZEDONIA SLOVAK, s.r.o.**, Svätoplukova 28, 821 08 Bratislava, IČO: 44 614 004,

kontrola vykonaná dňa 09.01.2018 v prevádzkarni CALZEDONIA, OC Polus, Vajnorská 100, Bratislava,

pre porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzalo nasledovných 6 druhov výrobkov, ktoré boli označené informáciou o pôvodnej cene, výškou percentuálnej zľavy a o predajnej cene, pričom po prepočítaní výšky percentuálnej zľavy bol zistený rozdiel v predajnej cene v neprospech spotrebiteľa:
 1. Art. DC0340, EAN: 8054895619344, pôvodná cena: 5,95 €, zľava 33%, cena po zľave 4,00 €, zistený rozdiel 0,01 € (správna cena 3,99 €);
 2. Art. MODC1291, EAN: 8054895623648 pôvodná cena: 9,95 €, zľava 31%, cena po zľave 6,90 €, zistený rozdiel 0,03 € (správna cena 6,87 €);
 3. Art. BC0272, EAN: 8054895207169, pôvodná cena: 2,95 €, zľava 53%, cena po zľave 1,40 €, zistený rozdiel 0,01 € (správna cena 1,39 €);
 4. Art. DC0339, EAN: 8054895997152, pôvodná cena: 3,95 €, zľava 32%, cena po zľave 2,70 €, zistený rozdiel 0,01 € (správna cena 2,69 €);
 5. Art. MODC1249, EAN: 8054895214044, pôvodná cena: 9,95 €, zľava 55 %, cena po zľave 4,50 €, zistený rozdiel 0,02 € (správna cena 4,48 €);
 6. Art. BC0278, EAN: 8054895617258, pôvodná cena: 4,50 €, zľava 56 %, cena po zľave 2,00 €, zistený rozdiel 0,02 € (správna cena 1,98 €);

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o spôsobe výpočtu ceny, resp. existencii osobitnej cenovej výhody, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k spôsobu výpočtu ceny, resp. existencii osobitnej cenovej výhody (v dôsledku čoho sa poskytnutá zľava javí vyššia než bola v skutočnosti), ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7**

ods. 1, 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 **450,- €**
(slovom: štyristopäťdesiat 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-00040118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.01.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni CALZEDONIA, OC Polus, Vajnorská 100, Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 09.01.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzalo nasledovných 6 druhov výrobkov, ktoré boli označené informáciou o pôvodnej cene, výškou percentuálnej zľavy a o predajnej cene, pričom po prepočítaní výšky percentuálnej zľavy bol zistený rozdiel v predajnej cene v neprospech spotrebiteľa:

1. Art. DC0340, EAN: 8054895619344, pôvodná cena: 5,95 €, zľava 33%, cena po zľave 4,00 €, zistený rozdiel 0,01 € (správna cena 3,99 €);
2. Art. MODC1291, EAN: 8054895623648 pôvodná cena: 9,95 €, zľava 31%, cena po zľave 6,90 €, zistený rozdiel 0,03 € (správna cena 6,87 €);
3. Art. BC0272, EAN: 8054895207169, pôvodná cena: 2,95 €, zľava 53%, cena po zľave 1,40 €, zistený rozdiel 0,01 € (správna cena 1,39 €);
4. Art. DC0339, EAN: 8054895997152, pôvodná cena: 3,95 €, zľava 32%, cena po zľave 2,70 €, zistený rozdiel 0,01 € (správna cena 2,69 €);
5. Art. MODC1249, EAN: 8054895214044, pôvodná cena: 9,95 €, zľava 55 %, cena po zľave 4,50 €, zistený rozdiel 0,02 € (správna cena 4,48 €);
6. Art. BC0278, EAN: 8054895617258, pôvodná cena: 4,50 €, zľava 56 %, cena po zľave 2,00 €, zistený rozdiel 0,02 € (správna cena 1,98 €);

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o spôsobe výpočtu ceny, resp. existencii osobitnej cenovej výhody, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k spôsobu výpočtu ceny, resp. existencii osobitnej cenovej výhody (v dôsledku čoho sa poskytnutá zľava javí vyššia než bola v skutočnosti), 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 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 02.01.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav nijakým spôsobom nespochybnil.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 09.01.2018 pri výkone kontroly prítomná p. K. uviedla, že záznam 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.

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 09.01.2018.

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. 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 vo vzťahu k spôsobu výpočtu ceny, resp. existencii osobitnej cenovej výhody (v dôsledku čoho sa poskytnutá zľava javila vyššia než bola v skutočnosti), 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. Orgán dozoru vzal do úvahy aj skutočnosť, že informácia o výške poskytovanej zľavy je dôležitým determinantom pri rozhodovaní spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Pri stanovovaní výšky sankcie bola zohľadnená skutočnosť, že nedostatky boli v predmetnom prípade zistené pri 6 z celkovo 12 druhov náhodne vybraných výrobkov predávaných za akciové ceny. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0365/01/2018

dátum: 21.01.2019

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: **FantastiCo s. r. o.**, Vajanského nábrežie 5, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 46 679 669,

kontrola vykonaná dňa 06.09.2018 v prevádzkarni Stánok Bratislavské rožky FantastiCo, NC Polus, Vajnorská 100, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa** – pri výkone kontroly bolo zistené, že prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 15 ods. 1 písm. b) a c)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené sídlo predávajúceho** – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (1 ks Bratislavský rožok Orech á 1€/50 g, 1ks Bratislavský rožok Mak á 1 €/50 g) vydal predávajúci doklad o kúpe č. 0005 (DKP : 1002023531026003) zo dňa 06.09.2018 (ďalej len „doklad o kúpe“), ktorý neobsahoval zákonom predpísané náležitosti, a to správny údaj o sídle predávajúceho, nakoľko v doklade o kúpe sa uvádzalo ako sídlo predávajúceho Klariská 7, 811 03 Bratislava, namiesto Vajanského nábrežie 5, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03650118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.09.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Stánok Bratislavské rožky FantastiCo, NC Polus, Vajnorská 100, Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 06.09.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že kontrolovaná prevádzkareň (Stánok Bratislavské rožky FantastiCo, NC Polus, Vajnorská 100, Bratislava) nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*1 ks Bratislavský rožok Orech á 1€/50 g, 1ks Bratislavský rožok Mak á 1 €/50 g*) vydal predávajúci doklad o kúpe č. 0005 (DKP : 1002023531026003) zo dňa 06.09.2018 (ďalej len „doklad o kúpe“), ktorý neobsahoval zákonom predpísané náležitosti, a to správny údaj o sídle predávajúceho, nakoľko v doklade o kúpe sa uvádzalo ako sídlo predávajúceho Klariská 7, 811 03 Bratislava, namiesto Vajanského nábrežie 5, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. b) a c) a § 16 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 19.11.2018 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 05.12.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2018 pri výkone kontroly prítomný p. J. a M. uviedli, že v čase kontroly doplnili chýbajúce údaje v označení prevádzkarne. V ORSR sa nachádza aj sídlo spoločnosti na Klariskej 7.

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 do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2018 orgán dozoru konštatuje, že uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za nedostatky uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Účastník konania ako predávajúci

je povinný označiť prevádzkareň zákonom predpísanými údajmi. Ich následné doplnenie počas kontroly nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za nedostatok zistený inšpektormi SOI pri výkone kontroly. Odstránenie nedostatkov či už počas, alebo 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 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. Ku skutočnosti, že aj sídlo Klariskej 7 sa nachádza v Obchodnom registri, orgán dozoru uvádza, že v čase vykonania kontroly bol údaj o sídle účastníka konania na adrese Klariská 7, 811 03 Bratislava nesprávny, nakoľko správne mal byť uvedený údaj o sídle na adrese Vajanského nábrežie 5, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto. Doklad o kúpe je potvrdením existencie zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom a je relevantným dokladom napr. pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Je preto nevyhnutné, aby údaje na ňom uvedené boli uvedené správne, teda v súlade so skutkovým stavom.

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

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby.

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 06.09.2018.

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 v prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie, vzťahujúce sa k predávajúcemu, vrátane podstatnej informácie o prevádzkovej dobe, ktorá je pre spotrebiteľa, ktorý sa do prevádzky predávajúceho dostaví, dôležitá. Neoznačenie prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi t. j. 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.

Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Vydanie dokladu o kúpe výrobku, ktorý neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti (v danom prípade nesprávne uvedenie sídla predávajúceho), je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady výrobku. 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 v zákonom požadovanej miere a úrovni, dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0437/01/2017**

dátum: **31.01.2019**

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: **SWK car s.r.o.**, Muškátová 741, Lozorno 900 55, IČO: 36 669 521,

kontrola vykonaná dňa 13.12.2017 v sídle spoločnosti **SWK car s.r.o.**, Muškátová 741, Lozorno 900 55,

pre porušenie zákazu predávajúceho

- **žiadať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu, ktorý si spotrebiteľ neobjednal** – v nadväznosti na vykonanú kontrolu bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vystavil voči spotrebiteľovi p. , bytom faktúru č. 2017100009 zo dňa 11.01.2017 na sumu 3492,62 € a požadoval jej úhradu, pričom nebolo relevantným spôsobom preukázané objednanie výrobkov, resp. služby zo strany spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 11** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04370117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.12.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle spoločnosti SWK car s.r.o., Muškátová 741, 900 55 Lozorno, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu evidovaného pod č. 1218/2017, pričom v čase kontroly inšpektorom SOI neboli predložené podklady za účelom prešetrenia podania a účastníkovi konania bol uložený záväzný pokyn smerujúci k ich zaslaniu. Podklady týkajúce sa podania spolu s vyjadrením boli orgánu dozoru doručené dňa 20.12.2017. Dňa 02.02.2018 bolo orgánu dozoru doručené vyjadrenie právneho zástupcu spotrebiteľa k stanovisku autoservisu SWK car s.r.o. zo dňa 31.01.2018, ktorého prílohou bolo

uznesenie Krajského súdu v Bratislave č. 10Co/43/2017-53 zo dňa 30.03.2017, fotografia olejového filtra vyhotovená z video záznamu SWK car s.r.o. a ponuka rovnakého vozidla na stránke autobazar.eu. Dňa 28.03.2018 bol orgánu dozoru doručený list právneho zástupcu spotrebiteľa označený ako „Doloženie listinného dôkazu zo strany spotrebiteľa“ zo dňa 27.03.2018, ktorého prílohu tvoril záznam o podaní vysvetlenia p. D. zo dňa 02.07.2016 na OO PZ Rohožník (zn. ORP-108/MA-OPP4-2016).

Pri výkone kontroly dňa 13.12.2017 a z dokladov doručených orgánu dozoru bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vystavil voči spotrebiteľovi p. , bytom faktúru č. 2017100009 zo dňa 11.01.2017 na sumu 3492,62 € a požadoval jej úhradu, pričom nebolo relevantným spôsobom preukázané objednanie výrobkov, resp. služby zo strany spotrebiteľa.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 11 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.11.2018 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 29.11.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 07.12.2018 doručeným správne mu orgánu dňa 07.12.2018 označeným ako Vyjadrenie spoločnosti SWK car s.r.o. k začatiu správneho konania (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom k oznámeniu uviedol, že si uplatnil svoje práva na zaplatenie sumy 3.492,62 EUR s prísl. titulom ceny za zakúpené diely na viacnásobné opravy dotknutého motorového vozidla a cenu vykonaných prác, na Okresnom súde Malacky, žalobou doručenou Okresnému súdu Malacky dňa 09.10.2017. Konanie o zaplatenie sumy 3.492,62 EUR s prísl. bolo vedené Okresným súdom Malacky pod. sp. Zn. : 32C/47/2017. Účastník konania ďalej vo svojom vyjadrení uvádza, že na Okresnom súde Malacky prebehlo vo veci dokazovanie a dňa 10.09.2018 bol na pojednávaní vyhlásený rozsudok, ktorým súd žalobu zamietol a priznal žalovanému (spotrebiteľovi) p. M. náhradu trov konania v rozsahu 100%. Účastník konania vo svojom vyjadrení ďalej uvádza, že aj napriek inému právne mu názoru sa rozhodol rozsudok rešpektovať a voči rozsudku sa neodvolal a kópiu Rozsudku Okresného súdu Malacky, sp. zn. : 32C/47/2017 zo dňa 10.09.2018 prikladá ku vyjadreniu ako prílohu z dôvodu, že považuje za potrebné poukázať na závery konajúceho súdu, ktoré sú obsiahnuté v jeho odôvodnení a vyplývajú z dokazovania a preukazujú poskytnutie služieb účastníkom konania na motorovom vozidle spotrebiteľa. Konkrétne zdôrazňuje odsek 40. odôvodnenia rozsudku: „Žalobcom navrhnutí svedkovia P. a R. svojimi výpoveďami preukázali len skutočnosť, že žalobca vykonával na vozidle žalovaného práce spočívajúce v oprave vozidla, avšak nevyplýva z nich, že by tieto práce boli realizované na základe zmluvy uzavretej so žalovaným. ...“ a taktiež odsek 41., 12. riadok odôvodnenia rozsudku: „Preto logike veci podľa názoru súdu neodporuje, ak žalovaný s D. uzavreli dohodu hoci aj s vedomím toho, že auto bude opravovať D. v servise, ktorý patrí jeho otcovi a v ktorom pracuje.“ Uvedenými citáciami odôvodnenia rozsudku účastník konania argumentuje, že aj

konajúci súd mal za preukázané, že motorové vozidlo spotrebiteľa bolo opravované v servise účastníka konania. Účastník konania v závere svojho vyjadrenia uvádza, že úmyselne neporušil zákon o ochrane spotrebiteľa a je názoru, že jeho pohľadávka voči spotrebiteľovi je oprávnená, a z toho dôvodu aj inicioval súdne konanie a veril, že preukáže existenciu ústnej dohody medzi ním a spotrebiteľom, a teda aj oprávnenosť účtovania poskytnutých služieb. Účastník konania uvádza, že i napriek vyššie uvedenému si je vedomý dôsledkov akceptovaného rozsudku, a preto dňa 07.12.2018 vystavil dobropis č. 2018900013 k faktúre č. 2017100009, ktorý zašle spotrebiteľovi k jeho rukám a kópiu dobropisu prikladá ako prílohu k vyjadreniu. Zároveň, s poukazom na vyššie uvedené, žiada orgán dozoru o zmierlivé posúdenie veci.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 13.12.2017 pri výkone kontroly prítomný p. S. – konateľ účastníka konania zistený skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah záznamu berie na vedomie.

Dňa 20.12.2017 bol orgánu dozoru doručený list „Podnet spotrebiteľa č. 1218/2017 Stanovisko spoločnosti SWK car s.r.o. a predloženie vyžiadaných dokladov v zmysle záväzného pokynu“ (ďalej len „stanovisko“), v ktorom p. S. – konateľ účastníka konania uviedol, že dňa 13.12.2016 bola vykonaná kontrola SOI v sídle spoločnosti SWK car s.r.o., Muškátová 741, 900 55 Lozorno, na základe spotrebiteľského podnetu č. 1218/2017. Účastník konania v stanovisku uvádza, že je firmou s niekoľkoročnými skúsenosťami v oblasti opravy motorových vozidiel všetkých značiek pri dodržiavaní štandardov a kvality opráv a pri rešpektovaní Ústavy Slovenskej republiky, zákonov a platných právnych predpisov. Počas ich dlhoročnej praxe nevznikla žiadna kolízna situácia medzi účastníkom konania ako podnikateľom, poskytovateľom služieb a spotrebiteľom alebo iným podnikateľom. Podnet spotrebiteľa č. 1218/2017 je prvým prípadom preverovaným SOI. Účastník konania podnet považuje za krok človeka, ktorý ho nepravdivo obviňuje z nekalého podnikania a celú situáciu sa snaží postaviť na akejsi „vzájomnej výpomoci“, ktorá mala údajne spočívať v tom, že spotrebiteľ sa zaviazal pomôcť zhotoviť vstavanú skriňu Mgr. D. (syn konateľa účastníka konania a jeho zamestnanec) a ten sa údajne súkromne zaviazal opraviť tečúci olej na motorovom vozidle spotrebiteľa. Spotrebiteľ má vzniknutú spornú situáciu za „bežný občiansky záväzkový vzťah“, ktorý vyvrcholil konaním pred Okresným súdom Malacky v konaní o vydanie neodkladného opatrenia (Uznesenie Okresného súdu Malacky zo dňa 28.12.2016, č.k. : 7C/1220/2016-16). Účastník konania vo svojom stanovisku ďalej priznáva, že sa pokúsil vstúpiť do konania za účelom obrany pred nepravdivými tvrdeniami zo strany spotrebiteľa, ale zvolil nesprávny procesný postup, a preto na skutočnosti a dôkazy predložené v tomto konaní nebolo prihliadnuté. Účastník konania zdôrazňuje, že konajúci súd neriešil otázku existencie pohľadávky účastníka konania a Uznesenie Okresného súdu Malacky zo dňa 28.12.2016, č.k. : 7C/1220/2016-16 bolo vydané v „urýchlennom konaní“ a vychádzalo len z tvrdení spotrebiteľa o jeho vlastníckom práve k uvedenému motorovému vozidlu.

V článku II. stanoviska účastník konania uvádza, že si uplatnil na Okresnom súde Malacky (spis. Zn. 32C/47/2017) svoje práva na zaplatenie sumy 3.492,62 Eur s prísl. titulom ceny za zakúpené diely na viacnásobné opravy dotknutého motorového vozidla a cenu vykonaných prác. Účastník konania sa domnieva, že samotný podnet spotrebiteľa na preverenie podozrenia z nekalého podnikania, ktorý bol adresovaný a doručený SOI, je účelovou reakciou spotrebiteľa na zistenie skutočností, že účastník konania inicioval súdne konanie za účelom preukázania poskytnutia služieb v súlade so zákonom, čo podľa neho dokazuje aj to, že ak mal spotrebiteľ podozrenie, že účastník konania nepostupoval v súlade so zákonom, prečo nepodal podnet na SOI skôr (t.j. už v septembri 2015). V článku III. Stanoviska účastník konania uvádza, že nie je pravda, že by sa p. Mgr. D. dohodol so spotrebiteľom na „vzájomnej občianskej výpomoci“. Dokazovať to má fakt, že p. Mgr. D. nedisponuje ako fyzická osoba takým

technickým zariadením, vybavením a priestormi, ktoré by umožňovali vykonanie opravy v takom rozsahu, v akom sám priznáva spotrebiteľ. Z dôvodu, že táto oprava vyžadovala vysoko odborný zásah v servise, prevádzke účastníka konania, došlo po vzájomnej telefonicknej dohode s p. S. – konateľom účastníka konania a spotrebiteľom dňa 24.09.2015 za účelom opravy motora k osobnému prevzatiu motorového vozidla od spotrebiteľa v obci Jablonové v mieste bydliska spotrebiteľa a na mieste bola ústne dohodnutá oprava. Účastník konania uvádza, že v zmysle ustanovení § 631, § 652 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení takáto dohoda o oprave motorového vozidla v rozsahu potrebnom na jeho bezpečné užívanie, jazdenie nevyžaduje obligatórne písomnú formu, a preto z uvedeného dôvodu účastník konania nemôže SOI predložiť zmluvu o vykonaní servisných prác. Účastník konania ďalej uvádza, že pri samotnom prevzatí motorového vozidla bol osobne prítomný konateľ účastníka konania p. S. spolu so zamestnancom p. Mgr. D, ktorý ho na miesto prevzatia motorového vozidla priviezol a tiež spotrebiteľ, ktorý sám - osobne odovzdal kľúče od motorového vozidla k rukám konateľa účastníka konania spolu s dokladmi o motorovom vozidle a následne bolo vozidlo odvezené so súhlasom spotrebiteľa do priestorov servisu účastníka konania. Účastník konania ďalej uvádza, že k vyhotoveniu zákazkového listu č. 2015000292 zo dňa 24.09.2015, ktorý priložil ako prílohu, prišlo ešte v deň prevzatia motorového vozidla bezprostredne po privezení motorového vozidla do priestorov servisu účastníka konania a zdôrazňuje, že spätné vyhotovenie zákazkového listu v systéme COMTEX All in One, ktorý účastník konania používa na evidenciu opravovaných motorových vozidiel a taktiež ani iný spätný zásah do tohto systému nie je možný. V stanovisku účastník konania tiež uvádza, že počas procesu opravy motorového vozidla bol sám spotrebiteľ aj so svojou manželkou viackrát v priestoroch servisu, kde priebeh opravy osobne komunikoval priamo s konateľom účastníka konania. Taktiež bola v priebehu procesu opravy vozidla táto oprava spotrebiteľom a konateľom účastníka konania odkomunikovaná telefonicky a počas tejto komunikácie bola riešená aj otázka ceny opravy, či by nebola vhodnejšia výmena motoru z búraného vozidla dovezeného z Nemecka a na základe rozhodnutia spotrebiteľa bola zrealizovaná generálna oprava motoru. Účastník konania uvádza, že spotrebiteľ nepravdivo v podnete uvádza, že mal byť riešený únik oleja, avšak táto záhada mala byť riešená až v následnej reklamácii. V priebehu mesiaca november 2015 bolo účastníkom konania spotrebiteľovi po vykonaní dohodnutej opravy odovzdané motorové vozidlo, avšak cena za opravu nebola spotrebiteľovi zatiaľ vyúčtovaná z dôvodu, že sa účastník konania, spotrebiteľ a Mgr. D. dohodli na vyrovaní vzájomných záväzkov.

K uvedenému stanovisku boli zároveň predložené kópie nasledovných dokladov: Faktúra FVN11400827 zo dňa 28.11.2014, Faktúra FVN11500017 zo dňa 09.01.2015, Faktúra FVN11500095 zo dňa 30.01.2015, Vyjadrenie prečo nie je možné doložiť Zmluvu o vykonaní servisných prác, Faktúra č. 2017100009 zo dňa 11.01.2017, Servisný list: 2015200347 zo dňa 23.01.2017, Zákazkový list č. 2015000292 zo dňa 24.09.2015, Uznesenie Okresného súdu Malacky 10Co/43/2017-53, Žaloba na zaplatenie 3.492,62 EUR s prísl. zo dňa 06.10.2017, USB – nosič, na ktorom sú zachytené dva videozáznamami, ktorými účastník konania preukazuje stav motorového vozidla bezprostredne pred jeho odovzdaním spotrebiteľovi, fotodokumentácia, Čestné prehlásenie p. Mgr. D.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Ku argumentu účastníka konania, že vykonával opravu, a teda poskytol služby (oprava) na motorovom vozidle spotrebiteľa a dodal výrobok (náhradné diely), orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že vo vzťahu k predmetnému vozidlu boli vykonané servisné úkony, nepreukazuje uzavretie zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a účastníkom konania. Z predmetného podania ako aj súdneho konania vyplýva, že v danom prípade sa jednalo o zmluvu medzi dvoma súkromnými osobami, pričom existencia zmluvného

vzťahu medzi spotrebiteľom a účastníkom konania nebola preukázaná tak v rámci vykonaného šetrenia podania, resp. správneho konania, ako ani v súdnom konaní, tak ako to vyplýva z rozsudku Okresného súdu Malacky sp. zn. 32C/47/2017 zo dňa 10.09.2018 (žaloba na plnenie bola zamietnutá v dôsledku nedostatočnej aktívnej vecnej legitímácie účastníka konania). Skutočnosť, že účastník konania, ktorý od spotrebiteľa žiadal úhradu za poskytnutú službu a dodaný výrobok, nedokáže preukázať, že spotrebiteľ si dodanie týchto výrobkov a službu objednal u účastníka konania, tak podľa názoru orgánu dozoru bola opodstatnene vyhodnotená ako porušenie ustanovenia § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pre úplnosť orgán dozoru ku skutočnosti – že úmyselne neporušil zákon o ochrane spotrebiteľa, ktorou argumentuje vo svojom vyjadrení uvádza, že účastník konania za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku, teda skutočnosť, že účastník konania nemal úmysel porušiť zákon je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav a jeho právne posúdenie irelevantná. Poukaz na odstránenie kontrolou zisteného nedostatku uvádzaný vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu – vystavenie dobropisu - vníma síce správny orgán pozitívne, zároveň však považuje za potrebné zdôrazniť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods.3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy, až po konštatovaní nedostatkov inšpektormi SOI, teda s poukazom na vyššie uvedené, nemožno hodnotiť ako okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

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

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

V zmysle § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah, ktorý si spotrebiteľ neobjednal. Nečinnosť spotrebiteľa po prijatí nevyžiadanej dodávky podľa prvej vety nemá za následok vznik akýchkoľvek nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.

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.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.12.2017, z dokladov predložených zo strany účastníka konania ako aj spotrebiteľa vo svojom podnete, resp. jeho doplnenia. Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

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. Porušenie zákazu žiadať od spotrebiteľov úhrady za poskytnutú službu, resp. výrobok, ktoré si spotrebiteľ neobjednal, hodnotí správny orgán ako závažné. Konaním účastníka konania boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, a to najmä právo na ochranu ekonomických záujmov, vyjadrené v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa tak vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. To, že účastník konania ako predávajúci žiadal od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu a za dodaný výrobok, ktoré si spotrebiteľ neobjednal, možno považovať za neprijateľné konanie predávajúceho, ktorý má pri svojej činnosti postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou, a teda aj relevantným spôsobom zdokladovať existenciu zmluvného vzťahu a vo vzťahu k spotrebiteľovi nevyvíjať nátlak smerujúci k úhrade nepreukázaných pohľadávok. 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. 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 vzhľadom na jeho represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0415/01/2017**

dátum: **31.01.2019**

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: **TESCO STORES SR a.s.**, Kamenné nám. 1/A, 815 61 Bratislava,
IČO: 31 321 828,

kontrola vykonaná dňa 21.09.2017 a 05.12.2017 v prevádzkarni Tesco MY Bratislava,
Kamenné námestie 1/A, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **poskytovať písomné informácie o vlastnostiach výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že v čase kontroly dňa 21.09.2017 (počas ktorej bol vykonaný odber vzoriek) sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali nasledovné výrobky:
 1. DVD Bob a Bobek na cestách 1 – kráľíci z klobouku – informácie obsiahnuté na obale výrobku (stručný obsah rozprávky, názvy jednotlivých častí, minútáž, žáner, údaje o tvorcoch diela), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;
 2. DVD krtek & panda kompletní 2. série - informácie obsiahnuté na obale výrobku (názvy jednotlivých epizód, minútáž, žáner, údaje o tvorcoch diela), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;
 3. DVD Klasická pohádka – Barbie: Princezna švadlenka - informácie obsiahnuté na obale výrobku (názvy bonusov, stručný obsah DVD, minútáž, údaje o tvorcoch diela, formát obrazu), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;
pri ktorých vyššie uvedené informácie o ich vlastnostiach boli poskytované len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka, čím došlo k porušeniu § 13 v nadväznosti na § 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 **200,- €**, (slovom: dvesto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04150117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.09.2017 a 05.12.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzke Tesco MY Bratislava, Kamenné námestie 1/A, Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/2015 Z. z. o audiovizii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 21.09.2017 a 05.12.2017. Pri kontrole dňa 21.09.2017 boli odobraté výrobky DVD Bob a Bobek na cestách 1 - kráľíci z klobouku v plastovom obale á 1,99 €/ks, EAN: 8595165353631 (odobratý 1 ks, zostatok 4 ks), DVD krtek & panda kompletní 2. série v plastovom obale á 7,99 €/ks, EAN: 8595165361032 (odobratý 1 ks, zostatok 0 ks) a DVD Klasická pohádka – Barbie: Princezna švadlenka v plastovom obale á 3,99 €, EAN: 5050582262735 (odobratý 1 ks, zostatok 0 ks). Odobraté vzory boli odovzdané na posúdenie pracovníkom Ministerstva kultúry SR, sekcie umenia a štátneho jazyka a sekcie médií, audiovizie a autorského práva.

Posúdením odobratých vzoriek v nadväznosti na stanovisko Ministerstva kultúry SR boli zistené nasledovné nedostatky:

1. DVD Bob a Bobek na cestách 1 – kráľíci z klobouku – informácie obsiahnuté na obale výrobku (stručný obsah rozprávky, názvy jednotlivých častí, minútáž, žáner, údaje o tvorcach diela), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;
2. DVD krtek & panda kompletní 2. série - informácie obsiahnuté na obale výrobku (názvy jednotlivých epizód, minútáž, žáner, údaje o tvorcach diela), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;
3. DVD Klasická pohádka – Barbie: Princezna švadlenka - informácie obsiahnuté na obale výrobku (názvy bonusov, stručný obsah DVD, minútáž, údaje o tvorcach diela, formát obrazu), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 13 v nadväznosti na § 11 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 03.09.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 07.09.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.09.2017 a 05.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že nevyjadruje stanovisko za kontrolovaný subjekt, inšpekčný záznam preberá a zabezpečí jeho doručenie centrálnej kancelárii, ktorá vyjadrí stanovisko a podá prípadné námietky v zákonom stanovenej lehote alebo v lehote určenej v inšpekčnom zázname.

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

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

V zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa je stanovená povinnosť uvádzať písomne poskytované informácie uvedené v § 10a až 12 v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

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 uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.09.2017 a 05.12.2017.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Bez zabezpečenia jednoznačných a zrozumiteľných písomných informácií o vlastnostiach výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka nemá spotrebiteľ k dispozícii jasné informácie potrebné k adekvátnemu posúdeniu obsahu predávaných výrobkov, čím môže dôjsť k ovplyvneniu jeho ekonomického správania, pričom v danom prípade sa jednalo o výrobky (rozprávky) určené pre maloletého diváka. Pri stanovovaní výšky sankcie bola zohľadnená skutočnosť, že nedostatky boli zistené

pri 3 druhoch výrobkov, pričom v prospech účastníka konania bolo súčasne zohľadnené, že sa jednalo o informácie poskytované vo vzťahu k štátnemu jazyku v príbuznom – českom znení. Uvedeným konaním je však aj napriek tomu marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0232/01/2017**

dátum: **31.01.2019**

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: **O2 Slovakia, s.r.o.**, Einsteinova 24, 851 01 Bratislava,
IČO: 35 848 863

kontrola vykonaná dňa 18.08.2017 a 13.09.2017 v sídle spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. A. si (v prevádzke O2 predajné miesto, Sasinkova 5377/1D, 901 01 Malacky prevádzkované spoločnosťou 3eM, s.r.o., IČO: 36 823 287) uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Telefon m Nokia Lumia 925 bílý + ZL SK v hodnote 389,00 € (Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 1-25129274514, s popisom závady *Pri volaní zakaznícka dobre pocije ale druha strana nepocije, je to sporadicky, poprosim dokladnejšie prezretie mikrofónu skrabance na displeji- je tam folia, zadny kryt poskriabany, vrchny pravy ram obity*) zakúpený dňa 11.03.2014 (FAKTÚRA – Daňový doklad č. 9106743919 od účastníka konania ako predávajúceho). Predmetná reklamácia bola vybavená dňa 21.03.2016 (Doklad o vybavení reklamácie č. 1-25129274514 zo dňa 21.03.2016) výmenou vadného dielu – súčiastky (v doklade iQor Protokol o oprave, číslo zákazky: SYS160308140403312 (ktorý bol odovzdaný spotrebiteľke) sa uvádza Vymenený diel/ diely: 0206096 4BG Connector Assy Care; Symptóm kód: 4410 Audio: Mikrofón nefunguje; Kód chyby 441 Audio – Tichý „, alebo nefunkčný komponent; Vymenený diel / diely: 0205500 4BJ Bottom assy. Ďalej bolo zistené, že dňa 27.03.2017 t.j. po 12 mesiacoch od výmeny súčiastky si spotrebiteľka p. A. (v prevádzke O2 predajňa, Sasinkova 5377/1D, 901 01 Malacky prevádzkovaná spoločnosťou 3eM, s.r.o., IČO: 36 823 287) uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Telefon m Nokia Lumia 925 bílý + ZL SK v hodnote 389,00 €. K predmetnej reklamacii bol vystavený doklad – Potvrdenie o prijatí reklamácie s dátumom uplatnenia reklamácie 27.03.2017 s popisom závady: nefunguje mikrofón na danom zariadení už bola menená súčiastka konkrétne mikrofón – ktorý nefunguje a podľa nášho reklamacieho poriadku poskytujeme zakazníkovi 24 mesacnú záruku na vymenenú súčiastku. Predmetná reklamácia bola vybavená dňa 05.04.2017 (doklad o vybavení

reklamácie tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.09.2017) zamietnutím (v doklade o vybavení reklamácie sa uvádzalo Vybavenie reklamácie: neopravené závada sa neprejavila, v doklade iQor Protokol o oprave sa uvádzalo Symptóm kód: 4410 – Audio: Mikrofón nefunguje; Kód chyby 470 – Chyba nenájdená) bez uvedenia v doklade o vybavení reklamácie komu, môže spotrebiteľka zaslať výrobok (resp. súčiastku) reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 7 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-02320117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.08.2017 a 13.09.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. A., evidovaného pod č. 375/2017 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 18.08.2017 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 13.09.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. A. si (v prevádzke O2 predajné miesto, Sasinkova 5377/1D, 901 01 Malacky prevádzkované spoločnosťou 3eM, s.r.o., IČO: 36 823 287) uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Telefon m Nokia Lumia 925 bílý + ZL SK v hodnote 389,00 € (Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 1-25129274514, s popisom závady Pri volaní zakaznícka dobre pocije ale druha strana nepocije, je to sporadicky, poprosim dokladnejšie prezretie mikrofónu skrabance na displeji- je tam folia, zadny kryt poskriabany, vrchny pravy ram obity) zakúpený dňa 11.03.2014 (FAKTÚRA – Daňový doklad č. 9106743919 od účastníka konania ako predávajúceho). Predmetná reklamácia bola vybavená dňa 21.03.2016 (Doklad o vybavení reklamácie č. 1-25129274514 zo dňa 21.03.2016) výmenou vadného dielu – súčiastky (v doklade iQor Protokol o oprave, číslo zákazky: SYS160308140403312 (ktorý bol odovzdaný spotrebiteľke) sa uvádza Vymenený diel/ diely: 0206096 4BG Connector Assy Care; Symptóm kód: 4410 Audio: Mikrofón nefunguje; Kód chyby 441 Audio – Tichý „ alebo nefunkčný komponent; Vymenený diel / diely: 0205500 4BJ Bottom assy. Ďalej bolo zistené, že dňa 27.03.2017 t.j. po 12 mesiacoch od výmeny súčiastky si spotrebiteľka p. A. (v prevádzke O2 predajňa, Sasinkova 5377/1D, 901 01 Malacky prevádzkovaná spoločnosťou 3eM, s.r.o., IČO: 36 823 287) uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Telefon m Nokia Lumia 925 bílý + ZL SK v hodnote 389,00 € . K predmetnej reklamáci bol vystavený doklad – Potvrdenie o prijatí reklamácie s dátumom uplatnenia reklamácie 27.03.2017 s popisom závady: nefunguje mikrofón na danom zariadení už bola menená súčiastka konkrétne mikrofón – ktorý nefunguje

a podľa nasho reklamacieho poriadku poskytujeme zakazníkovi 24 mesacnu zaruku na vymenenu suciastku. Predmetná reklamácia bola vybavená dňa 05.04.2017 (doklad o vybavení reklamácie tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.09.2017) zamietnutím (v doklade o vybavení reklamácie sa uvádzalo Vybavenie reklamácie: neopravené závada sa neprejavila, v doklade iQor Protokol o oprave sa uvádzalo Symptóm kód: 4410 – Audio: Mikforón nefunguje; Kód chyby 470 – Chyba nenájdená) bez uvedenia v doklade o vybavení reklamácie komu, môže spotrebiteľka zaslať výrobok (resp. súčiastku) reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 7 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 16.07.2018 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 17.07.2018.

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

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 18.08.2017 pri výkone kontroly prítomná p. M. uviedla, že inšpekčný záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

Pri výkone kontroly dňa 18.08.2017 bol orgánu dozoru predložený list zo dňa 12.09.2017 označený ako Vyjadrenie ku Inšpekčnému záznamu zo dňa 18.08.2017 (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa v súvislosti s vykonanou kontrolou uvádzalo nasledovné. Kontrola bola mimo iného zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa pod č. 375/2017, p. A. (ďalej aj „účastníčka“) ohľadom vybavenia reklamácie mobilného telefónu zn. Nokia Lumia 925 Biely; a s tým súvisiacim údajným porušením zákona o ochrane spotrebiteľa. Konštatovanie SOI podľa ktorého spoločnosť O2 Slovakia, s.r.o., nemala prijať reklamáciu nepovažujú za pravdivé. Reklamácia mobilného telefónu zn. Nokia Lumia 925 Biely, bola účastníčkou uplatnená dňa 27.03.2017 Potvrdením o prijatí reklamácie z uvedeného dňa (tvorí prílohu tohto vyjadrenia), pričom popis závady ako ho uviedla účastníčka je zachytený v predmetnom Potvrdení o prijatí reklamácie.

Po prijatí reklamácie bol mobilný telefón zaslaný do autorizovaného servisu: Arvato Services k.s., so sídlom Plaská 622/3, PSČ 15000, Praha 5, Česká republika (ďalej len „servisné stredisko“) Certifikát servisného strediska tvorí prílohu tohto vyjadrenia.

O vybavení reklamácie si účastníčka žiadala byť informovaná prostredníctvom SMS správy a bola aj prostredníctvom telefonického hovoru, na základe ktorého si mobilný telefón prebrala. Dokladom o vybavení reklamácie zo dňa 05.04.2017, ktorý tvorí prílohu tohto vyjadrenia bol mobilný telefón účastníčke odovzdaný, čo potvrdila aj podpisom uvedeného dokladu, ktorý tvorí prílohu tohto podania.

Protokol opravy servisného strediska tvorí prílohu tohto vyjadrenia a tvoril aj prílohu Dokladu o vybavení reklamácie, servisné stredisko zistilo, že mobilný telefón nespĺňa predpoklady záručnej opravy a že „Chyba bola nenájdená“, teda sa neprejavila.

Spoločnosť O2, s.r.o. nemá dôvod na preverovanie výstupu a vybavenia opráv spoločnosťou Arvato services, k.s., nakoľko sa jedná o autorizovanú spoločnosť, ktorá reklamácie posudzuje s náležitou odbornou starostlivosťou. Spoločnosť O2 Slovakia, s.r.o. má za to, že uvedené

vybavenie je správne. V zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa, je odborným posúdením výlučne písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Reklamácia bola zamietnutá na základe rozhodnutia určenej osoby a spoločnosť O2 Slovakia, s.r.o. teda nemala dôvod spochybňovať závery autorizovanej spoločnosti, nakoľko iba táto je oprávnená sa k reklamáciám vyjadrovať. Na základe vyššie uvedeného majú za to, že k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa nedošlo, neboli ani nie sú porušené žiadne spotrebiteľské práva a konanie spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o. je plne v súlade s právami spotrebiteľa a príslušnými zákonnými ustanoveniami.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 13.09.2017 pri výkone kontroly prítomný p. JUDr. L. uviedol, že dodatočné doklady doložia v lehote do 27.09.2017.

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 zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje formálne požiadavky reklamačného konania, ktoré sú predávajúci povinný dodržiavať. Jednou z týchto požiadaviek je aj povinnosť ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, aby osoba, ktorá reklamáciu vybavila, v doklade o vybavení reklamácie uviedla, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedená povinnosť nebola vzhľadom na zistený skutkový stav dodržaná. Orgán dozoru neprešetruje predmetnú reklamáciu so zreteľom na záver autorizovaného servisu, ktorý vyhodnotil reklamáciu spotrebiteľky zamietavo, nakoľko v doklade iQor Protokol o oprave sa uvádzalo Symptóm kód: 4410 – Audio: Mikrofón nefunguje; Kód chyby 470 – Chyba nenájdená, ale so zreteľom na povinnosť predávajúceho dodržiavať požiadavky kladené zákonom o ochrane spotrebiteľa na vybavenie reklamácie. Účastník konania nepreukázal, že by spotrebiteľku v súlade s formálnymi požiadavkami kladenými na reklamačný proces informoval (uviedol) v doklade o vybavení komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že vzhľadom k tomu, že sa jednalo o reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy, je irelevantné, že spotrebiteľke bol odovzdaný odborný posudok, uvedená povinnosť sa totiž viaže na reklamáciu výrobku, ktorá bola uplatnená do 12 mesiacov od kúpy a jej splnenie nenahrádza povinnosť stanovenú v § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Poskytnutie odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie po 12 mesiacov od kúpy výrobku, je tak možno hodnotiť ako postup predávajúceho nad rámec stanovený zákonom, ako orgán dozoru konštatoval, nie je však ospravedlniteľným dôvodom neplnenia povinnosti uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie v prípade uplatnenia reklamácie po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Nadväzujúc k vyššie uvedenému, tak orgán dozoru na margo námietok, že reklamácia bola zamietnutá na základe rozhodnutia určenej osoby a spoločnosť O2, s. r.o. nemala dôvod spochybňovať závery autorizovanej spoločnosti, uvádza, že i s prihliadnutím na ten ktorý spôsob vybavenia reklamácie, je účastník konania ako predávajúci povinný dodržiavať formálne požiadavky reklamačného konania, kladené zákonom o ochrane spotrebiteľa. Naplnenie predmetných požiadaviek je dôležitým atribútom poskytovania ochrany spotrebiteľovi ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je

povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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 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 18.08.2017 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 13.09.2017 a z vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť dodržiavať zákonom stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľky, ktorý jej priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa a zároveň jej môže byť sťažené vymáhanie jej oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy (výmeny súčiastky), bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľke jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Práve uvedená informácia je jednou z kľúčových informácií z hľadiska možného opakovaného uplatnenia reklamácie, ktoré spotrebiteľke vyplýva z ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vo výroku opísaným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0369/01/2018**

dátum: **31.01.2019**

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: **Kvetoslav Fošnár ESPRESO U KVETA**, Zemianske II 163/16, 90066 Vysoká pri Morave, IČO: 17 738 466,

kontrola vykonaná dňa 17.10.2018 v prevádzkarni Reštaurácia a penzión* ANTIC CAFFE, Predstaničné nám. 1, Bratislava

pre porušenie povinností predávajúcim

- **poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite** – pri výkone kontroly 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 Reštaurácia a penzión* ANTIC CAFFE, Predstaničné nám. 1, Bratislava nespĺňalo
 - *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: III. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY PENZIÓNOV):*
 - v časti 3. Ubytovacie priestory - Vybavenosť izieb – v kontrolovanej dvojlôžkovej izbe č. 7 chýbali v skrini 4 ks vešiakov, stolička na jedno lôžko,
 - v časti 4. Hygienické zariadenia – Vybavenosť hygienických zariadení – v kontrolovanej izbe č. 7 v hygienickom zariadení chýbalo vrečko na hygienické vložky,

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 **200,- €**
(slovom: dvesto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03690118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Reštaurácia a penzión* ANTIC CAFFE, Predstaničné nám. 1, 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 17.10.2018.

Pri výkone kontroly 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 Reštaurácia a penzión ANTIC CAFFE, Predstaničné nám. 1, Bratislava nespĺňalo

- *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: III. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY PENZIÓNOV):*
 - v časti 3. Ubytovacie priestory - Vybavenosť izieb – v kontrolovanej dvoj lôžkovej izbe č. 7 chýbali v skrini 4 ks vešiakov, stolička na jedno lôžko,
 - v časti 4. Hygienické zariadenia – Vybavenosť hygienických zariadení – v kontrolovanej izbe č. 7 v hygienickom zariadení chýbalo vrečko na hygienické vložky.

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 13.12.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 27.12.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 28.12.2018 označeným ako Vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí správneho konania (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom k zisteným nedostatkom uviedol nasledovné. Prevádzka účastníka konania Antic Caffé s penziónom* funguje nepretržite už viac ako 15 rokov. Za tento dlhý čas sa účastník konania vždy snažil, aby svoje služby poskytoval v rámci možností v čo najlepšej a najvyššej kvalite. Jeho prevádzku, či už reštauráciu alebo ubytovaciu časť navštevujú domáci ako aj zahraniční hostia. Každý, kto príde do jeho prevádzky, tak chváli úroveň, čistotu a kvalitu poskytovania reštauračných či ubytovacích služieb, nakoľko po vystúpení na Hlavnej vlakovej stanici v Bratislave sa každému cestujúcemu poskytne pohľad na odpadkami znečistený

a páchnuci zápach po moči v celom areáli Hlavnej vlakovej stanice v Bratislave. Prevádzka účastníka konania je jediným dôstojným, slušným, čistým a reprezentatívnym podnikom v celom objekte Hlavnej vlakovej stanice v Bratislave, ktorá robí dobrý dojem na všetkých cestujúcich na Hlavnej vlakovej stanici v Bratislave. Počas kontroly v časti penzión* chýbali na izbe č. 7 4 ks vešiakov, stolička na jedno lôžko a v hygienickom zariadení izby č. 7 chýbalo vrečko na hygienické vložky. Účastník konania si dovoľuje podotknúť, že v čase kontroly bola izba č. 7 voľná, nebola obývaná žiadnym hosťom. Ubytovacie služby v ubytovacom zariadení účastníka konania sú využívané s vysokou fluktuáciou ubytovaných hostí s rôznymi povahovými vlastnosťami. Jednou z negatívnych vlastností ubytovaných hostí je neoprávnené osvojovanie si vybavenia izieb, resp. odcudzenie rôznych predmetov okrem iného aj 4 ks vešiakov. Ihneď po inšpektorovom zistení, že v izbe č. 7 chýbajú 4 ks vešiakov nedostatok odstránili a zmiznuté/odcudzené 4 ks vešiakov nahradili novými 4 kusmi.

Počas kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v izbe č. 7 chýbala stolička na jedno lôžko. Tieto nedostatky ho nesmierne mrzia, ihneď po kontrole izbu vybavil stoličkou na jedno lôžko. V hygienickom zariadení izby č. 7 chýbalo v čase kontroly vrečko na hygienické vložky. Nedostatok ihneď po ukončení kontroly odstránil a hygienické zariadenie izby č. 7 doplnil o jednorazové vrečko na hygienické vložky. Účastník konania si dovoľí pripomenúť, že kontrolovaná izba č. 7 a v nej zistené nedostatky nemohli nijakým spôsobom narušiť práva spotrebiteľa, nakoľko predmetná izba nebola v čase kontroly SOI obsadená a nebola obývaná žiadnym ubytovaným hosťom. Všetky zistené nedostatky účastník konania odstránil ešte v deň kontroly SOI (t.j. 17.10.2018), s inšpektorom SOI spolupracoval a snažil sa o aktívny prístup. Zistené nedostatky účastníka konania nesmierne mrzia, nikdy by nedopustil, aby vedome porušil práva spotrebiteľa. Ubytovacia a reštauračná časť jeho prevádzky sú udržiavané v maximálnej čistote, zamestnanci majú platné zdravotné preukazy a sú odborne spôsobilí na vykonávanie epidemiologicky závažných činností. Účastník konania ako majiteľ spolu so zamestnancami pristupuje k oznámeniu orgánu dozoru zodpovedne a svedomito, všetky nedostatky boli ešte v deň kontroly odstránené, reálne neprišlo k ohrozeniu ani zdravia a ani práv spotrebiteľa. Touto cestou si úctivo dovoľuje požiadať v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) Správneho poriadku o zastavenie konania. Dôvodom zastavenia je skutočnosť, že všetky zistené nedostatky boli v deň kontroly (17.10.2018) ihneď odstránené a tým pádom odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 17.10.2018 pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že o 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.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgánu dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Na margo námietok účastníka konania, že v kontrolovaná izba č. 7 bola v čase vykonanej kontroly voľná, orgán dozoru podotýka, že predmetná izba bola v priamej ponuke pre spotrebiteľa, teda je nevyhnutné, aby zodpovedala požiadavkám vybavenia v zmysle platných právnych predpisov. Odstránenie nedostatkov zistených inšpektormi SOI pri kontrole a ich odstránenie počas kontroly, či ihneď následne po kontrole nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Odstránenie vytýkaných 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 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. Odstránenie nedostatkov zistených pri kontrole, nie je dôvodom pre zastavenie správneho konania začatého ex offo. V danom prípade bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nespĺnil zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovenú povinnosť poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite, nakoľko v jeho ubytovacom zariadení, konkrétne izba č. 7 nespĺňala požiadavky na vybavenie v zmysle osobitného predpisu. Odstránenie nedostatkov, teda doplnenie vybavenia predmetnej izby v súlade s osobitným predpisom následne potom, čo bol uvedený nedostatok zo strany inšpektorov SOI odhalený, nepredstavuje dôvod, pre ktorý by orgán dozoru ako príslušný správny orgán mal pristúpiť k zastaveniu vedeného správneho konania, či predmetné konania vôbec nezačínať. Z uvedeného dôvodu nebolo možné žiadosti účastníka konania o zastavenie vedeného správneho konania vyhovieť.

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 17.10.2018 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. 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.

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

číslo: **P/0008/01/2018**

dátum: **31.01.2019**

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

kontrola vykonaná dňa 19.01.2018 v prevádzkarni Potraviny Moja Samoška, Budyšínska 12, Bratislava,

pre porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky

- keď pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci prostredníctvom reklamného letáku „Terno“ „LETÁKovka“ platného od 18.01.2018 do 24.01.2018 na strane č. 8 informoval spotrebiteľov formou červenej cenovky o akciovej ponuke výrobku – *Hašlerky originál v akciovej cene 0,57 € (pôvodná cena 0,65 €)* a na strane č. 11 informoval spotrebiteľov formou červenej cenovky o akciovej ponuke výrobku – *Wellaflex lak na vlasy v akciovej cene 2,79 € (pôvodná cena 3,29 €)* (na bočnej strane časti letáku na strane č. 8 aj na strane č. 11 bola informácia Xxx Červená cenovka platí pre celú sieť TERNO, TERNO Plus, Hypernova a Moja SAMOŠKA), pričom prešetrením bolo zistené, že v deň výkonu kontroly ako i počas trvania predmetnej akcie sa výrobky – *Hašlerky originál v akciovej cene 0,57 € (pôvodná cena 0,65 €)*, *Wellaflex lak na vlasy v akciovej cene 2,79 € (pôvodná cena 3,29 €)* v kontrolovanej prevádzkarni v priamej ponuke pre spotrebiteľov nenachádzali, nakoľko podľa dokladu predloženého predávajúcim s názvom „Objednávka OV/18/18131“ vyplýva, že predmetné výrobky neboli zo strany predávajúceho do predmetnej prevádzky ani objednané. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku v akciovej ponuke, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,
- **informovať spotrebiteľa o cene predávaných výrobkov a zreteľne označiť výrobky cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť** – pri výkone

kontroly bolo zistené, že pri 13 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *arabský chlieb* 330 g,
2. *grahamový rožok* 60 g,
3. *čaj Lipton Green Tea Mint* 32 g,
4. *čaj Fruit Fusion Pickwick* 40 g,
5. *čaj Mistral citrón/zázvor* 40 g,
6. *Popradský Wellness čaj (Pamäť a cievy)* 27 g,
7. *Popradský Wellness čaj (Pamäť a prekrvenie)* 27 g,
8. *čaj Popradský zázvor a citrón* 36 g,
9. *čaj Popradský na močové cesty s brusnicami* 30 g,
10. *káva Tchibo Family* 250 g,
11. *Popradská káva extra špeciál* 250 g,
12. *Jacobs Krönung* 100 g,
13. *Popradská káva Crema Espresso* 500 g

nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaných výrobkov – uvedené výrobky neboli označené cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne prístupná, čím došlo k porušeniu § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00080118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.01.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Potraviny Moja Samoška, Budyšínska 12, 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. 1240/2017 a podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 1249/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.01.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci prostredníctvom reklamného letáku „Terno“ „LETÁKovka“ platného od 18.01.2018 do 24.01.2018 na strane č. 8 informoval spotrebiteľov formou červenej cenovky o akciovej ponuke výrobku – *Hašlerky originál v akciovej cene 0,57 € (pôvodná cena 0,65 €)* a na strane č. 11 informoval spotrebiteľov formou červenej cenovky o akciovej ponuke výrobku – *Wellaflex lak na vlasy v akciovej cene 2,79 € (pôvodná cena 3,29 €)* (na bočnej strane časti letáku na strane č. 8 aj na strane č. 11 bola informácia Xxx Červená cenovka platí pre celú sieť TERNÓ, TERNÓ Plus, Hypernova a Moja SAMOŠKA), pričom prešetrením bolo zistené, že v deň výkonu kontroly ako i počas trvania predmetnej akcie sa výrobky – *Hašlerky originál v akciovej cene 0,57 € (pôvodná cena 0,65 €)*, *Wellaflex lak na vlasy v akciovej cene 2,79 € (pôvodná cena 3,29 €)* v kontrolovanej prevádzkarni v priamej ponuke pre spotrebiteľov nenachádzali, nakoľko podľa dokladu

predloženého predávajúcim s názvom „Objednávka OV/18/18131“ vyplýva, že predmetné výrobky neboli zo strany predávajúceho do predmetnej prevádzky ani objednané. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku v akciovej ponuke, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že pri 13 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *arabský chlieb 330 g,*
2. *grahamový rožok 60 g,*
3. *čaj Lipton Green Tea Mint 32 g,*
4. *čaj Fruit Fusion Pickwick 40 g,*
5. *čaj Mistral citrón/zázvor 40 g,*
6. *Popradský Wellness čaj (Pamäť a cievy) 27 g,*
7. *Popradský Wellness čaj (Pamäť a prekrvenie) 27 g,*
8. *čaj Popradský zázvor a citrón 36 g,*
9. *čaj Popradský na močové cesty s brusnicami 30 g,*
10. *káva Tchibo Family 250 g,*
11. *Popradská káva extra špeciál 250 g,*
12. *Jacobs Krönung 100 g,*
13. *Popradská káva Crema Espresso 500 g*

nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaných výrobkov – uvedené výrobky neboli označené cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne prístupná.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b); a § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.12.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 28.12.2018.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom „Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“ zo dňa 04.01.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 11.01.2019, v ktorom uviedol, že vedenie spoločnosti v spolupráci s vedením kontrolovanej prevádzky sa zaoberalo nezhodami zistenými a zdokumentovanými v zázname z uvedenej úradnej kontroly SOI Bratislava a prijalo nápravné opatrenia na ich odstránenie.

1. K nedostatku „Porušenie povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávajúceho výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupnú“ účastník konania uvádza: Nebolo zámerom spoločnosti neposkytnúť spotrebiteľovi dostatočné informácie a umiestňovať na trh produkt neoznačený cenovou informáciou pre konečného

spotrebiteľa. Vyššie spomenuté nedostatky boli spôsobené zlyhaním ľudského faktora v dôsledku zníženého počtu zamestnancov na prevádzke, čím bol narušený bežný operatívny chod prevádzky. Na prevádzke boli chýbajúce cenovky zabezpečené ešte počas kontroly SOI. V rámci budúcej prevencie bol zavedený účinný systém na kontrolu umiestnenia a správnosti cenoviek. Zároveň boli všetci zamestnanci preškolení o povinnosti označovania tovaru cenovkami a nutnosti pravidelnej kontroly všetkých cenoviek na predajnej ploche z hľadiska ich cenovej aktuálnosti, platnosti, a to na všetkých pozíciách, kde je tovar vystavený a prezentovaný v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z.

2. K nedostatku „Porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík uvedením nesprávnej, resp. nepravdivej informácie o dostupnosti výrobku v akciovej ponuke“ účastník konania uvádza: Spoločnosť po identifikovaní daného nedostatku vykonala opatrenia, aby k rovnakým nedostatkom v budúcnosti nedochádzalo. Chýbajúci tovar bol zbytočného odkladu presunutý z inej prevádzky. Zároveň bolo vedenie prevádzky (vedúca prevádzky a zástupcovia prevádzky) preškolení o povinnosti zabezpečiť dostupnosť všetkých výrobkov v akciovej ponuke na prevádzke už na začiatku platnosti každého akciového letáka.

Účastník konania na záver dodáva, že spoločnosť má snahu vždy operatívne riešiť nedostatky zistené kontrolnými orgánmi a aj v budúcnosti sa bude usilovať zabezpečovať predaj potravín v súlade s platnou legislatívou.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2018 pri kontrole prítomná p. J. uviedla, že bude informovať vedenie.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Účastník konania síce v súvislosti s porušením § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa uviedol príčinu vzniku tohto nedostatku (zlyhanie ľudského faktora v dôsledku zníženého počtu zamestnancov na prevádzke), táto však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovených povinností. Uvedený argument je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezabavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu. Ku skutočnosti, že účastník konania zistené nedostatky odstránil a zároveň vykonal opatrenia, aby k rovnakým nedostatkom v budúcnosti nedochádzalo, orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. Orgán dozoru zároveň zdôrazňuje, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov.

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

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

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

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

V zmysle § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.01.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

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

spôsob a následky porušenia povinnosti. Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Správny orgán opätovne zdôrazňuje, že informácia o dostupnosti produktu (dostupnosti výrobku v akciovej ponuke), je jednou z podstatných informácií, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní o obchodnej transakcii (rozhodovaní navštíviť obchod). Spotrebiteľ totiž na základe informácie poskytnutej v reklamnom letáku v domnení, že ponúkaný výrobok si u predávajúceho zakúpi, často krát vynaloží čas a finančné prostriedky v záujme dostavenia sa do predajne a zakúpenia predmetného výrobku. Preto je takéto konanie o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa. Orgán dozoru taktiež prihliadol na to, že bez zabezpečenia cenovej informácie predávaných výrobkov v čase ich predaja nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie, ktoré potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Zároveň bolo prihliadnuté aj na počet výrobkov (celkovo 13 druhov predávaných výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa), pri ktorých nebol spotrebiteľ informovaný o cene. 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.