

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

číslo: P/0009/01/2019

dátum: 29.11.2019

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: **WaySub s. r. o.**, Kladnianska 31, 821 05 Bratislava,
IČO: 46 026 720

kontrola vykonaná dňa 22.01.2019 v prevádzkarni SUBWAY občerstvenie, Ivánska cesta 16,
821 04 Bratislava

pre porušenie povinností predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzala žiadna váha, resp. žiadne úradne overené hmotnostné meradlo, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o množstve (hmotnosti), resp. miere** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že 27 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa:
 - Sendvič šunka á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30cm);
 - Sendvič Weggie Delite á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30 cm);
 - Sendvič Avokádo á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30 cm);
 - Sendvič Falafel á 2,60 € (15cm), 4,70 € (30 cm);
 - Sendvič B.L.T. á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30 cm);
 - Sendvič Taliansky B.M.T á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
 - Sendvič Subway Melt™ á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
 - Sendvič Morčacia šunka á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
 - Sendvič Subway Club á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
 - Sendvič Spicy Italian á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
 - Sendvič Kuracia fajita á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
 - Sendvič kuracia Teriyaki á 3,30 € (15 cm), 5,60 € (30 cm);
 - Sendvič Tuniak á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);

- Sendvič Steak so syrom á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič Roast beef á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič Kurací á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič BBQ Ribs á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič vajíčkový á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30 cm);
- Cookies dvojité čokoláda á 0,60 €;
- Cookies čokoládové kúsky á 0,60 €;
- Cookies dúhové á 0,60 €;
- Cookies ovsené s hrozienkami á 0,60 €;
- Cookies makadamové á 0,60 €;
- Cookies malinovo tvarohové á 0,60 €;
- Káva espresso á 1,30 €;
- Káva americano á 1,30 €;
- Capuccino á 1,60 €;

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

- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa** – pri výkone kontroly bolo zistené, že kontrolovaná prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a), b) 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,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00090119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni SUBWAY občerstvenie, Ivánska cesta 16, 821 04 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 22.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzala žiadna váha, resp. žiadne úradne overené hmotnostné meradlo.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že 27 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa:

- Sendvič šunka á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30cm);
- Sendvič Weggie Delite á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30 cm);
- Sendvič Avokádo á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30 cm);
- Sendvič Falafel á 2,60 € (15cm), 4,70 € (30 cm);
- Sendvič B.L.T. á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30 cm);
- Sendvič Taliansky B.M.T á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
- Sendvič Subway Melt™ á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
- Sendvič Morčacia šunka á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
- Sendvič Subway Club á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
- Sendvič Spicy Italian á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
- Sendvič Kuracia fajita á 2,90 € (15 cm), 5,10 € (30 cm);
- Sendvič kuracia Teriyaki á 3,30 € (15 cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič Tuniak á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič Steak so syrom á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič Roast beef á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič Kurací á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič BBQ Ribs á 3,30 € (15cm), 5,60 € (30 cm);
- Sendvič vajíčkový á 2,60 € (15 cm), 4,70 € (30 cm);
- Cookies dvojité čokoláda á 0,60 €;
- Cookies čokoládové kúsky á 0,60 €;
- Cookies dúhové á 0,60 €;
- Cookies ovsené s hrozienkami á 0,60 €;
- Cookies makadamové á 0,60 €;
- Cookies malinovo tvarohové á 0,60 €;
- Káva espresso á 1,30 €;
- Káva americano á 1,30 €;
- Capuccino á 1,60 €;

nebolo označených údajmi o množstve (hmotnosti), resp. miere.

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

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a), § 12 ods. 2 a § 15 ods. 1 písm. a), b) a c) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.10.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 13.11.2019.

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 žiadnym spôsobom nespochybnil. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 22.01.2019 pri výkone kontroly prítomný p. J. uviedol, že s výsledkom kontroly súhlasí a dané nedostatky budú odstránené v čo najkratšom čase.

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 skutočnosti uvádzanej do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 22.01.2019 pri výkone kontroly prítomným p. J., orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

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

V zmysle § 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.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.01.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bola aj povinnosť zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o množstve (hmotnosti), resp. miere. Neuvedenie údaje, na aké množstvo (resp. hmotnosť), resp. mieru výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky a taktiež je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie množstva či miery výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. Taktiež bol zohľadnený celkový počet výrobkov, u ktorých bol nedostatok zistený, a to 27 druhov výrobkov. V prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie vzťahujúce sa k predávajúcemu. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchej identifikácie predávajúceho a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to napr. v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady predaných výrobkov. Neuvedenie informácie o prevádzkovej dobe môže mať za následok, že spotrebiteľ sa na prevádzku môže dostaviť v čase, kedy táto nie je otvorená, v dôsledku čoho mu môžu vzniknúť zbytočné náklady v súvislosti s dopravou, ako aj strata času. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán

dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0021/01/2019

dátum: 29.11.2019

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 takto:

účastníkovi konania: **Ján Ružička, Pod Sokolom 896/66, 95101 Nitrianske Hrnčiarovce,**
IČO: 32742134,

kontrola vykonaná dňa 30.01.2019 v prevádzkarni – ambulantný predaj Domáce údeniny,
Trhovisko Miletičova, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks digitálna váha zn. VERTE, TD – 8888 bez platného úradného overenia, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť - pri výkone kontroly bolo zistené, že pri 7 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *mangalica klobáska,*
2. *tarjánska klobása*
3. *tarjáni csipos klobas,*
4. *jelenia klobása lahôdková,*
5. *údené bravčové karé,*
6. *mangalica slanina,*
7. *tlačenka bravčová,*

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

- vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*bravčové oškvarky á 1,30€/100g, účtované 3,00 €*) nebol

vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške 700,- €, (slovom: sedemsto 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-00210119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni – ambulantný predaj Domáce údeniny, Trhovisko Miletičova, 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 spotrebiteľského podnetu č. 1254/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 30.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks digitálna váha zn. VERTE, TD – 8888 bez platného úradného overenia.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že pri 7 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *mangalica klobáska,*
2. *tarjánska klobása*
3. *tarjáni csipos klobas,*
4. *jelenia klobása lahôdková,*
5. *údené bravčové karé,*
6. *mangalica slanina,*
7. *tlačenka bravčová,*

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

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*bravčové oškvarky á 1,30€/100g, účtované 3,00 €*) nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.10.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 25.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 30.01.2019 pri kontrole prítomný p. P. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že súhlasí záznam prevzal.

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

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

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola

spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 30.01.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. 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 7 druhov predávaných výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa), pri ktorých nebol spotrebiteľ informovaný o cene. Orgán dozoru vzal tiež v úvahu, že doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim - spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Jeho nevydanie je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady predaného výrobku, resp. kontrolu správnosti jeho účtovania. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0044/01/2019**

dátum: **22.11.2019**

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: **HRAMESA, s.r.o.**, Hviezdoslavovo nám. 16, 811 02 Bratislava,
IČO: 44 798 181,

kontrola vykonaná dňa 15.01.2019 v prevádzkarni Café Café Cremeria Milano, Eurovea,
Pribinova 8/A, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **správne účtovať ceny pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, účastník konania ako predávajúci nesprávne účtoval ceny pri predaji výrobkov, keď na vykonaný kontrolný nákup (2pc espresso lungo á 2,10 €/7,5 g; 1 pc ovocný čaj Diamond Eilles á 2,60 €/2,5g; 1 pc med á 0,20 €/20g; 1pc citrón á 0,20 €/20g; 2x0,04 l becherovka á 3,20 €/0,04 l; 2x mlieko Maresi á 0,20 €/0,025l účtovaný v celkovej hodnote 14,00 €) zaúčtoval 2x mlieko Maresi á 0,20 €/0,025l, napriek tomu, že uvedené nebolo zo strany inšpektorov SOI objednané (pri objednaní inšpektori žiadali 2x espresso lungo bez mlieka, napriek tomu im bolo donesené a následne bolo zo strany inšpektorov SOI vrátené čašníkov), čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **400,- €** (slovom: štyristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00440119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Café Café Cremeria Milano, Eurovea, Pribinova 8/A, Bratislava zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nesprávne účtoval ceny pri predaji výrobkov, keď na vykonaný kontrolný nákup (2pc espresso lungo á 2,10 €/7,5 g; 1 pc ovocný čaj Diamond Eilles á 2,60 €/2,5g; 1 pc med á 0,20 €/20g; 1pc citrón á 0,20 €/20g; 2x0,04 l becherovka á 3,20 €/0,04 l; 2x mlieko Maresi á 0,20 €/0,025l účtovaný v celkovej hodnote 14,00 €) zaúčtoval 2x mlieko Maresi á 0,20 €/0,025l, napriek tomu, že uvedené nebolo zo strany inšpektorov SOI objednané (pri objednaní inšpektori žiadali 2x espresso lungo bez mlieka, napriek tomu im bolo donesené a následne bolo zo strany inšpektorov SOI vrátené čašníkovi).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.10.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 29.10.2019.

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

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

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 15.01.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. B. uviedla, že vyjadrenie kontroly berie na vedomie, za chybné účtovanie, ktoré bolo vykonané nedopatrením sa ospravedlňujú.

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 skutočnosti uvádzanej osobou prítomnou pri výkone kontroly do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 15.01.2019 osobou prítomnou pri výkone kontroly p. B., orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku, teda, že k pochybeniu malo dôjsť nedopatrením.

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

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

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

zákonem 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 15.01.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. So zreteľom na uvedené kritériá orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska následkov protiprávneho konania, orgán dozoru prihliadol na to, že naučtovaním výrobku, ktorý si spotrebiteľ v skutočnosti neobjednal ani nekonzumoval, dochádza k poškodeniu spotrebiteľa a k ohrozeniu jeho ekonomických záujmov, nakoľko je mu účtovaná cena vo vyššej výške, a to vzhľadom na započítanie ceny výrobkov, o ktoré spotrebiteľ ani nemusí mať záujem. V danom prípade teda dochádza k majetkovému prospechu predávajúceho na úkor spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie v úvahu, že predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0143/01/2019**

dátum: **20.12.2019**

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: **FAST PLUS, spol. s r.o.**, Na pántoch 18, 831 06 Bratislava,
IČO: 35 712 783

kontrola vykonaná dňa 15.03.2019 a 15.05.2019 v sídle spoločnosti FAST PLUS, spol. s r.o.,
Na pántoch 18, 831 06 Bratislava

pre porušenie povinností 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 Mgr. N., si dňa 22.08.2018 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – FZR 4611-B Benz. Kosačka 46 cm FIELDMANN v hodnote 209,00 EUR (ďalej aj „reklamácia zo dňa 22.08.2018“) zakúpený dňa 26.05.2017 (doklad o kúpe č. 20147306 zo dňa 26.05.2017 tvorí prílohu k podnetu č. 1153/2018). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad – Hromadná príjemka reklamácií, dátum reklamácie: 22.08.2018, zákazka č. 2080204857, Vaše č. 201808221408, (ktorý tvorí prílohu k podnetu č. 1153/2018). O vybavení reklamácie predávajúci vydal doklad – Výdaj zákazníkovi s dátumom 10.09.2018, zákazka: 2050496694, Vaše č. 2080204857 (ktorý tvorí prílohu k podnetu č. 1153/2018 a prílohu k e-mailu zo dňa 26.03.2019 zaslaného z adresy l@fastplus.sk na e-mailovú adresu orgánu dozoru), v ktorom sa v časti Poznámka k oprave uvádzalo, že popisované závady sa neprejavili. Testovanie bez závad. Prosíme výrobok používať v súlade s návodom na používanie a údržbu. Vychádzajúc z dokladu Výdaj zákazníkovi s dátumom 10.09.2018, zákazka: 2050496694, Vaše č. 2080204857 je zrejmé, že predávajúci reklamáciu zo dňa 22.08.2018 spotrebiteľky p. N. zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľka zaslať výrobok 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 **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-01430119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.03.2019 a 15.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle spoločnosti FAST PLUS, spol. s r.o., Na pántoch 18, 831 06 Bratislava, IČO: 35 712 783 (ďalej len „predávajúci“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. N., evidovaného pod č. 1153/2018 a 1283/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 15.03.2019 a v inšpekčnom zázname zo dňa 15.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka Mgr. N., si dňa 22.08.2018 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – FZR 4611-B Benz. Kosačka 46 cm FIELDMANN v hodnote 209,00 EUR (ďalej aj „reklamácia zo dňa 22.08.2018“) zakúpený dňa 26.05.2017 (doklad o kúpe č. 20147306 zo dňa 26.05.2017 tvorí prílohu k podnetu č. 1153/2018). K predmetnej reklamáci predávajúci vystavil doklad – Hromadná príjemka reklamácií, dátum reklamácie: 22.08.2018, zákazka č. 2080204857, Vaše č. 201808221408, (ktorý tvorí prílohu k podnetu č. 1153/2018). O vybavení reklamácie predávajúci vydal doklad – Výdaj zákazníkovi s dátumom 10.09.2018, zákazka: 2050496694, Vaše č. 2080204857 (ktorý tvorí prílohu k podnetu č. 1153/2018 a prílohu k e-mailu zo dňa 26.03.2019 zaslaného z adresy l@fastplus.sk na e-mailovú adresu orgánu dozoru), v ktorom sa v časti Poznámka k oprave uvádzalo, že popisované závady sa neprejavili. Testovanie bez závad. Prosíme výrobok používať v súlade s návodom na používanie a údržbu. Vychádzajúc z dokladu Výdaj zákazníkovi s dátumom 10.09.2018, zákazka: 2050496694, Vaše č. 2080204857 je zrejmé, že predávajúci reklamáciu zo dňa 22.08.2018 spotrebiteľky p. N. zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľka zaslať výrobok 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 03.12.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 06.12.2019.

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

Dňa 09.12.2019 (zaevidovaný 11.12.2019) bol orgánu dozoru z adresy l@fastplus.sk doručený e-mail (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa uvádzalo, že po spätnom prešetrení podnetu č. 1153/2018 musia konštatovať, že zistené nedostatky pri ukončení reklamačného konania č. 2080204857 sú oprávnené a sú si vedomí pochybenia. Z ich strany boli nastavené procesné postupy, ktoré zabránia opätovnému porušeniu zákona.

Dňa 26.03.2019 (zaevidovaný 27.03.2019) bol orgánu dozoru doručený e-mail z adresy l.@fastplus.sk, ktorého prílohu tvoril list označený ako Vyjadrenie k podnetu č. 1152/2018 (ďalej len „vyjadrenie k podnetu“), v ktorom sa uvádzalo, že pri uvedenom podnete neboli porušené práva zákazníka, reklamácie boli ukončené podľa zákona. Ani jedna reklamácia nebola zamietnutá, servis vyšiel zákazníkovi v ústrety napriek tomu, že výrobok bol používaný v rozpore s návodom na obsluhu. Riadne ukončenia reklamačných konaní zákazník vždy potvrdil svojim podpisom.

1. Reklamácia uplatnená dňa 24.09.2017, zaevidovaná pod číslom 2080204344. Reklamácia ukončená opravou dňa 05.10.2017, prebratá zákazníkom 07.10.2017.
2. Reklamácia uplatnená dňa 22.08.2018 zaevidovaná pod číslom 2080204857. Reklamácia ukončená bez nutnosti opravy dňa 10.09.2018.
3. Reklamácia uplatnená dňa 20.09.2018, zaevidovaná pod číslom 2080204922. Reklamácia ukončená opravou dňa 12.10.2018, prebratá zákazníkom 23.10.2018.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 15.05.2019 pri výkone kontroly prítomný p. L. uviedol, že v danom prípade sa jednalo o administratívnu chybu, zákazník informovaný ústne.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 15.03.2019 pri výkone kontroly prítomný p. L. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k podnetu, vo vyjadrení a vo vysvetlivke v inšpekčnom zázname zo dňa 15.05.2019 pri výkone kontroly prítomným p. L. orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený proces vybavenia reklamácie. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku bol predávajúci povinný uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy ma odborné posúdenie. Uvedená povinnosť nebola zo strany predávajúceho dodržaná, keďže reklamácia výrobku - FZR 4611-B Benz. Kosačka 46 cm FIELDMANN v hodnote 209,00 EUR (zakúpená dňa 26.05.2017) spotrebiteľkou uplatnená dňa 22.08.2018, bola vybavená zamietnutím, pričom v doklade o vybavení reklamácie absentovala informácia o tom, komu môže spotrebiteľka výrobok zaslať na odborné posúdenie. Na margo poukázania skutočnosti, že sa jednalo o administratívnu chybu, ako i že zo strany účastníka konania boli prijaté kroky, ktoré by zabránili opätovnému porušeniu zákona, orgán dozoru konštatuje, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku spočívajúce v administratívnom pochybení. Ďalej orgán dozoru poukazuje, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

V zmysle § 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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 15.03.2019, z predložených dokladov, vyjadrenia zo dňa 15.05.2019, z vyjadrenia a z vyjadrenia k podnetu.

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. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľke p. Mgr. N. 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. 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0221/01/2019

dátum: 29.11.2019

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: **STYX BA s. r. o.**, Partizánska 649/65, 952 01 Vrábľe,
IČO: 44 069 715

kontrola vykonaná dňa 04.06.2019 v prevádzkarni STYX, Ivánska cesta 26, Bratislava,

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 spotrebiteľ p. I. si dňa 08.11.2018 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Motocykel Suzuki Burgman UH125A v hodnote 4 542,36 € (faktúra č. 171400057, dátum vyhotovenia: 29.03.2017, dátum dodania tovaru/služby; prijatie platby: 29.03.2017). K predmetnej reklámácii predávajúci vystavil doklad – Zákazkový list servisu zo dňa 08.11.2018, kde sa v časti Poznámka s opravou uvádzalo, že *zamietnuté na základe odborného posudku 26.11.2018*, ktorý si spotrebiteľ prevzal dňa 08.12.2018. Prílohu k dokladu - Zákazkový list servisu zo dňa 08.11.2018, tvoril doklad s názvom Odborné posúdenie vozidla z dôvodu reklamácie zo dňa 08.11.2018. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. I. zamietol bez uvedenia v doklade o vybavení reklamácie (Zákazkový list servisu zo dňa 08.11.2018) komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok 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 **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-02210119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.06.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni STYX, Ivánska cesta 26,

Bratislava zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 178/2019 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 04.06.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ p. I. si dňa 08.11.2018 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Motocykel Suzuki Burgman UH125A v hodnote 4 542,36 € (faktúra č. 171400057, dátum vyhotovenia: 29.03.2017, dátum dodania tovaru/služby; prijatie platby: 29.03.2017). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad – Zákazkový list servisu zo dňa 08.11.2018, kde sa v časti Poznámka s opravou uvádzalo, že *zamietnuté na základe odborného posudku 26.11.2018*, ktorý si spotrebiteľ prevzal dňa 08.12.2018. Prílohu k dokladu - Zákazkový listu servisu zo dňa 08.11.2018, tvoril doklad s názvom Odborné posúdenie vozidla z dôvodu reklamácie zo dňa 08.11.2018. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. I. zamietol bez uvedenia v doklade o vybavení reklamácie (Zákazkový list servisu zo dňa 08.11.2018) komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok 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 21.10.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 06.11.2019.

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

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

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 04.06.2019 pri výkone kontroly prítomný p. C. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 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 04.06.2019.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že 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 spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv v prípade nesúhlasu s riešením reklamácie, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0411/01/2018**

dátum: **22.11.2019**

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,

rozhodol takto:

účastníkovi konania: **uMaSa, s.r.o.**, Školská 207/63, 925 21 Sládkovičovo,
IČO: 46 791 655

kontrola vykonaná dňa 04.12.2018 a 18.01.2019 v prevádzkarni Magenta Bratislava, OC Aupark, Einsteinova 18, 851 01 Bratislava – Petržalka,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje názov výrobku** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. Mgr. L. si dňa 30.01.2018 u predávajúceho zakúpila výrobok – topánky v hodnote 103,00 €. Na predmetný nákup predávajúci vydal doklad o kúpe č. *0021 zo dňa 30.01.2018, DKP: 2002023592582002, ktorý neobsahoval správny názov zakúpeného výrobku, keď na predmetnom doklade o kúpe bolo uvedené iba „Obuv“, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04110118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.12.2018 a 18.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Magenta Bratislava, OC Aupark, Einsteinova 18, 851 01 Bratislava – Petržalka, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. L., evidovaného pod č. 860/2018 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 04.12.2018 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 18.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. Mgr. L. si dňa 30.01.2018 u predávajúceho zakúpila výrobok – topánky v hodnote 103,00 €. Na predmetný nákup predávajúci vydal doklad o kúpe č. *0021 zo dňa 30.01.2018, DKP: 2002023592582002, ktorý neobsahoval správny názov zakúpeného výrobku, keď na predmetnom doklade o kúpe bolo uvedené iba „Obuv“.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 11.10.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 31.10.2019.

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

Dňa 07.11.2019 bolo do elektronickej schránky orgánu dohľadu doručené vyjadrenie, ktorým sa účastník konania vyjadril k oznámeniu o začatí správneho konania (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa uvádzalo, že ich doplnkový tovar, ktorý bol označený ako obuv, bol premenovaný a následne nanovo označený. Spotrebiteľke, ktorá podala oznámenie boli vrátené peniaze nie z dôvodu označenia výrobku, ale z dôvodu, že výrobca neuznal jej reklamáciu, pričom opravu vykonal na svoje náklady. Spotrebiteľka napriek tomu odmietla výrobok prevziať. Pre ďalšie možné prieťahy, kedy neustúpil výrobca ani spotrebiteľ, zobrali všetko na seba.

Dňa 25.01.2019 bol orgánu dozoru doručený list označený ako Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu /IZ/ - došetrenie kontroly zo dňa 04.12.2018 -/č. 860-2018/ (ďalej len „vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“), v ktorom sa uvádzalo, že pri zisťovaní postupu vybavovania reklamácií zamestnancami bolo zistené, že zákazníčke pani L. bol dňa 09.06.2018 vystavený reklamačný lístok č. 046993. Dňa 22.06.2018 zamestnankyňa vystavila nový reklamačný lístok č. 046995, pretože zákazníčka odmietla prevziať opravenú obuv a do reklamačného lístku č.046993 napísala poznámku „reklamácia vrátená na posúdenie znova“. Potom dňa 04.07.2018 zákazníčka odmietla prevziať reklamáciu, čo potvrdila podpisom len na reklamačnom lístku. Dňa 06.07.2018 zákazníčka prišla na predajňu a na druhej strane reklamačného lístku č. 046995 podpísala prevzatie reklamácie – obuvi. Pre overenie pravdivosti by mala zákazníčka predložiť kópie reklamačných lístkov. Výrobca po odstránení závady, odstránil aj mechanické poškodenie, ktoré bolo podľa výrobcu spôsobené zákazníkom. Nakoniec bola urobená aj foto dokumentácia. Zákazník mal možnosť si dať vypracovať znalecký posudok, ak nebol spokojný. Účastník konania uviedol, že nemá záujem sa takto ďalej naťahovať a čítať, aké vysoké pokuty a opakovane im hrozia a podobne. Snažili sa zákazníčke vyhovieť, pretože nenakupovala u nich prvýkrát. Doposiaľ nemali takéto problémy a teraz, keď nechce ustúpiť výrobca ani zákazník musí si to predsa niekto odniesť a tým je predajca. Účastník konania poskytol všetky dostupné informácie čo má k dispozícii.

Dňa 14.12.2018 bol orgánu dozoru doručený list označený ako Stanovisko k podnetu spotrebiteľa č. 860/2018, v ktorom sa uvádzalo, že dňa 09.06.2018 si spotrebiteľka uplatnila nárok na reklamáciu topánok u predajcu Magenta v Auparku Bratislava. Na predajni bol

vypísaný reklamačný listok č. 046993 a podpísaný predavačkou aj spotrebiteľom. Topánky boli doručené výrobcovi, ktorý závalu odstránil a opravil aj napriek tomu, že boli mechanicky poškodené, čo mu oznámil telefonicky. Dňa 22.06.2018 si spotrebiteľka uplatnila znovu reklamáciu, nakoľko nebola úplne spokojná s odstránením závalu. Na predajni bol vypísaný reklamačný listok 046995 a podpísaný zamestnancom a spotrebiteľom. Výrobca im na základe novej reklamácie povedal, že vzniknutú závalu odstránil a puknutie opravil i napriek tomu, že sa jednalo o mechanické poškodenie. Z ich strany bola urobená aj fotodokumentácia. Spotrebiteľke bolo 04.07.2018 telefonicky oznámené, že si má prísť vyzdvihnúť topánky s ich vyjadrením. Topánky si prevzala dňa 06.07.2018 a následne 11.07.2018 poslala poštou na adresu prevádzkovateľa s tým, že žiada vrátenie peňazí. Ako konateľ účastníka konania jej napísal vyjadrenie (ktoré tvorí prílohu k stanovisku) a topánky poslal na adresu spotrebiteľky. Spotrebiteľka nemohla dostať žiadny odborný posudok z toho dôvodu, že výrobca závalu odstránil, poškodenú časť opravil a nikto nevypracoval žiadny odborný posudok. V prílohe stanoviska účastníka konania priložil fotokópie reklamačných listov č. 046993 a č. 046995 a fotokópiu vyjadrenia k reklamáci č. 046995.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 18.01.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. D. uviedla, že záznam prebrala.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 04.12.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. D. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení, vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu a v stanovisku orgán dozoru uvádza, že v predmetných podaniach uvádzané skutočnosti, zistený protiprávny skutkový stav nespochybňujú. Orgán dozoru poukazuje, že predmetnom vedeného správneho konania je porušenie povinnosti účastníka konania ako predávajúceho zakotvanej v § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, teda nevydanie dokladu so zákonom stanovenými náležitosťami. Skutočnosti, na ktoré účastník konania poukazuje vo vyššie uvedených podaniach, nemajú na zistený skutkový stav vplyv. Na margo tvrdenia účastníka konania, že ich doplnkový tovar, ktorý bol označený ako obuv, bol premenovaný a následne nanovo označený, orgán dozoru uvádza, že prijatie následných opatrení smerujúcich k tomu, aby zo strany účastníka konania nedochádzalo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za nedostatok uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že odstránenie zisteného nedostatku, orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu.

V súvislosti porušením povinnosti vydať spotrebiteľke doklad, ktorý obsahuje názov výrobku, nakoľko v danom prípade si spotrebiteľka p. Mgr. L. dňa 30.01.2018 u predávajúceho zakúpila výrobok – topánky v hodnote 103,00 €, pričom na predmetný nákup predávajúci

vydal doklad o kúpe č. *0021 zo dňa 30.01.2018, DKP: 2002023592582002, ktorý neobsahoval správny názov zakúpeného výrobku, keď na predmetnom doklade o kúpe bolo uvedené iba „Obuv“, orgán dozoru poukazuje na nasledovné. Doklad o kúpe je potvrdením existencie záväzkového zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, a zároveň je dôležitým dokladom v prípade uplatňovania práv vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu (napr. uplatnenie zodpovednosti za vady). Je teda dôležitým zdrojom informácie a je nevyhnutné, aby bol predávajúcim výrobok, ktorý kupujúcemu predáva označený dostatočne určito. Druhovú označenie predávaného výrobku v doklade o kúpe ako „obuv“ nie je postačujúce, nakoľko uvedené označenie je príliš všeobecné. Z pokladničného dokladu musí byť zrejmé, aký výrobok sa predával a označenie výrobku musí byť také, aby umožnilo jednoznačné odlišenie označeného výrobku od iného výrobku (aj od výrobku rovnakého druhu).

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu 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 04.12.2018 a v inšpekčnom zázname zo dňa 18.01.2019 z vyjadrenia, z vyjadrenia k inšpekčnému záznamu a zo stanoviska.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že neuvedením správneho názvu zakúpeného výrobku v doklade o kúpe (v predmetnom prípade doklad o kúpe č. 0021 zo dňa 30.01.2018), dochádza k zníženiu rozsahu práv garantovaných spotrebiteľom zákonom o ochrane spotrebiteľa. Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol na to, že používanie názvu zakúpeného výrobku v doklade o kúpe neumožňujúceho jeho bližšiu špecifikáciu, znemožňuje spotrebiteľovi reálne si overiť plnenie kúpnej zmluvy zo strany predávajúceho, čo mu v konečnom dôsledku môže sťažiť postup pri uplatňovaní reklamácie zakúpeného výrobku či kontrolu samotného účtovania (najmä, ak je predmetom kúpy viacero výrobkov rovnakého

druhu). So zreteľom na závažnosť protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 cit. zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie a ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0428/01/2018**

dátum: **29.11.2019**

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 takto:

účastníkovi konania: **Ing. Martin Blažek - KAKTUS BIKE**, Révová 38, 81102 Bratislava-Staré Mesto, IČO: 32077076,

kontrola vykonaná dňa 09.11.2018 v prevádzkarni KAKTUS BIKE, Specialized Concept Store, Bajkalská 9A, 831 04 Bratislava,

pre porušenie povinností 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 spotrebiteľ p. Ing. arch. R. si dňa 01.08.2018 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – bicykel Bic. Spec. Diverge Sport, výrobné číslo: WSBC 602117568M zakúpený dňa 13.04.2017 (doklad o kúpe zo dňa 13.04.2017 tvorí prílohu č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2018). K predmetnej reklámácii predávajúci vystavil doklad – Reklamačný protokol, číslo objednávky 00000026, Prevzaté dňa 01.08.2018 (v predmetnom liste v časti Ukončenie reklamácie, Neuznaná, bola zaškrtnutá možnosť Z dôvodu mechanického poškodenia zákazníkom a možnosť nedodržanie postupov podľa návodu. Ďalej sa uvádzalo: Iné: Hrdza + špina, žiadny servis. Opravene!), ktorý si spotrebiteľ prevzal dňa 18.08.2018. K predmetnej reklámácii predávajúci ďalej vydal doklad zo dňa 16.08.2018 s názvom Reklamačné posúdenie ku reklamácií číslo 00000026, v ktorom sa uvádzalo, že reklamovaná vada bola odstránená v Autorizovanom Servise KaktusBile). Vychádzajúc z dokladu Reklamačný protokol, číslo objednávky 00000026, Prevzaté dňa 01.08.2018 je zrejmé, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. R., zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok 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 **300,- €**, (slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04280118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni KAKTUS BIKE, Specialized Concept Store, Bajkalská 9A, 831 04 Bratislava zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. arch. R., evidovaného pod č. 939/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 09.11.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ p. Ing. arch. R. si dňa 01.08.2018 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – bicykel Bic. Spec. Diverge Sport, výrobné číslo: WSBC 602117568M zakúpený dňa 13.04.2017 (doklad o kúpe zo dňa 13.04.2017 tvorí prílohu č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2018). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad – Reklamačný protokol, číslo objednávky 00000026, Prevzaté dňa 01.08.2018 (v predmetnom liste v časti Ukončenie reklamácie, Neuznaná, bola zaškrtnutá možnosť Z dôvodu mechanického poškodenia zákazníkom a možnosť nedodržanie postupov podľa návodu. Ďalej sa uvádzalo: Iné: Hrdza + špina, žiadny servis. Opravené!), ktorý si spotrebiteľ prevzal dňa 18.08.2018. K predmetnej reklamacii predávajúci ďalej vydal doklad zo dňa 16.08.2018 s názvom Reklamačné posúdenie ku reklamácii číslo 00000026, v ktorom sa uvádzalo, že reklamovaná vada bola odstránená v Autorizovanom Servise KaktusBile). Vychádzajúc z dokladu Reklamačný protokol, číslo objednávky 00000026, Prevzaté dňa 01.08.2018 je zrejmé, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. R. zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok 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 11.10.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 22.10.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril, do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 09.11.2018 pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že reklamácia nebola uznaná na základe zanedbanej servisnej údržby, ktorá sa odporúča aspoň 1x ročne alebo aspoň intenzite používania výrobku. V záručnom liste nie sú uvedené servisné prehliadky, ktoré sú odporúčené výrobcom, keďže nešlo o výrobnú vadu, ale o vadu zanedbanou údržbou, reklamácia bola neuznaná.

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 09.11.2018 pri výkone kontroly prítomným p. M. orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci je v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku povinný uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, uvedená povinnosť však nebola zo strany účastníka konania dodržaná.

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 09.11.2018.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov 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 spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných

informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0508/01/2018**

dátum: **29.11.2019**

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: **GOLDTIME - BL spol. s r.o.**, Rezedova 5, 821 01 Bratislava,
IČO: 31 339 361

kontrola vykonaná dňa 15.11.2018 v prevádzkarni Corial – hodinky a šperky, Ivánska cesta 5740/16, Bratislava,

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. Ing. Z. si dňa 24.08.2018 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – hodinky Bering 13436-001 v hodnote 116,10 € zakúpený dňa 21.01.2017 (doklad o kúpe zo dňa 21.01.2017 tvorí prílohu k podnetu č. 1049/2018). K predmetnej reklamáci predávajúci vystavil doklad – Reklamačný lístok číslo 038841 zo dňa 24.08.2018. K predmetnej reklamáci bol zo strany predávajúceho ďalej vystavený doklad Výdaj zákazky, Zákazka: SE-18-08-0124, v ktorom sa uvádzalo: *Druh opravy: Oprava v záruke – neuznaná*; v časti Vyjadrenie servisu sa uvádzalo: *.. Ak zákazník nesúhlasí s vyjadrením, podľa zákona č. 250/2007 Z. z. par.18, ods. 7, má právo obrátiť sa na súdneho znalca. Zoznam znalcov je dostupný na stránkach www.skz.sk*. Vychádzajúc z dokladu Výdaj zákazky, Zákazka: SE-18-08-0124 je zrejmé, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. Z. zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľka zaslať výrobok 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 **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-05080118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Corial – hodinky a šperky, Ivánska cesta 5740/16, 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“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky Ing. Z., evidovaného pod č. 1049/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 15.11.2018.

Dňa 27.11.2018 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 23.11.2018 označený ako Vyjadrenie ku Inšpekčnému záznamu z kontroly dňa 15.11.2018 (č.sl. preukazu 169,168) (ďalej len „vyjadrenie zo dňa 23.11.2018“), ktorého prílohu tvorili: výňatok z evidencie reklamácií predávajúceho, doklad – Výdaj zákazky, Zákazka: SE-18-08-0124, stanovisko k predmetu podania, doklad – výdaj zákazky, Zákazka: SE-18-09-0040.

Dňa 21.12.2018 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 18.12.2018 označený ako Doklad o poverení spoločnosti GOLDTIME BL spol. s r.o. na vykonávanie záručného a pozáručného servisu hodinárskych výrobkov značky BERING, ktorého prílohu tvoril doklad o poverení spoločnosti GOLDTIME BL spol. s r.o. vykonávať záručný a pozáručný servis hodinárskych výrobkov značky BERING pre Slovenskú republiku.

Dňa 29.01.2019 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 25.01.2018 označený ako Vyjadrenie ku Inšpekčnému záznamu z kontroly dňa 15.11.2018 (ďalej len „vyjadrenie zo dňa 25.01.2018“), ktorého prílohu tvorila kópia Reklamačného lístku, číslo 038841 zo dňa 24.08.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. Ing. Z. si dňa 24.08.2018 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – hodinky Bering 13436-001 v hodnote 116,10 € zakúpený dňa 21.01.2017 (doklad o kúpe zo dňa 21.01.2017 tvorí prílohu k podnetu č. 1049/2018). K predmetnej reklamácií predávajúci vystavil doklad – Reklamačný lístok číslo 038841 zo dňa 24.08.2018. K predmetnej reklamácií bol zo strany predávajúceho ďalej vystavený doklad Výdaj zákazky, Zákazka: SE-18-08-0124, v ktorom sa uvádzalo: *Druh opravy: Oprava v záruke – neuznaná*; v časti Vyjadrenie servisu sa uvádzalo: *.. Ak zákazník nesúhlasí s vyjadrením, podľa zákona č. 250/2007 Z. z. par.18, ods. 7, má právo obrátiť sa na súdneho znalca. Zoznam znalcov je dostupný na stránkach www.skz.sk*. Vychádzajúc z dokladu Výdaj zákazky, Zákazka: SE-18-08-0124 je zrejmé, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. Z. zamietol bez uvedenia komu, môže spotrebiteľka zaslať výrobok 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 11.10.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 21.10.2019.

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

Dňa 31.10.2019 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 28.10.2019 označený ako Vyjadrenie k „začatiu správneho konania“ (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“) v ktorom účastník konania uviedol, že s nedostatkom uvedeným orgánom dozoru, že zákazník nebol z ich strany informovaný komu môže zaslať reklamovaný výrobok po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie, nesúhlasí. Vo vyjadrení ich servisného strediska uvádzajú, že spotrebiteľ sa môže obrátiť na súdneho znalca. § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa neuvádza konkrétne a menovite komu je potrebné zaslať reklamovaný výrobok. V servisnom liste SE-08-0214 je uvedené, že reklamovaný výrobok môže zákazník poslať súdnemu znalcovi. Zoznam znalcov je dostupný na stránkach www.skz.sk s tým, že sťažovateľ má možnosť výberu súdneho znalca. Pri zadaní konkrétneho mena súdneho znalca môže zákazník namietat, že ich spoločnosť uprednostňuje nimi určeného znalca. Na základe uvedeného považujú oznámenie o začatí správneho konania za neoprávnené.

Vo vyjadrení zo dňa 25.01.2018 účastník konania okrem zaslania požadovaných dokladov uviedol, že zákazníčka reklamovala remienok na hodinky dňa 24.08.2018. 31.08.2018 vedúca predajne telefonicky informovala zákazníčku, že reklamácia nebola uznaná, ale je možné remienok opraviť za cenu 16 €. Zákazníčka s týmto variantom vyriešenia problému súhlasila. Zákazníčka si hodinky prevzala a zaplatila dohodnutú cenu opravy 16 € dňa 27.10.2018, čo v obchodnom vzťahu znamená súhlas. Sú si vedomí, že personál predajne písomne neinformoval zákazníčku o spôsobe vybavenia reklamácie, ale po telefonickom odsúhlasení a v dobrom úmysle to nepovažoval za potrebné. Verí, že ich vyjadrenie je dôkazom toho, že z ich strany nešlo o zavádzanie zákazníka a veľmi ich sklamalo jej podanie na SOI.

Vo vyjadrení zo dňa 23.11.2018 účastník konania okrem zaslania požadovaných dokladov uviedol, že spotrebiteľka bola o spôsobe vybavenia reklamácie informovaná – kópia servisného listu SE – 18-08-2014 zo dňa 31.08.2018, servisný list obsahuje aj informáciu o možnosti zákazníka obrátiť sa na súdneho znalca v zmysle zákona 250/2007 Z. z. § 18 ods. 7. Stanovisko k predmetu podania – posielajú vyjadrenie vedúcej predajne p. H.. K vyjadreniu dodávajú, že zákazníčka bola informovaná o možnosti platenej opravy a s jej súhlasom bola aj oprava vykonaná. Nie je pravdivé, že s platenou opravou nesúhlasila. Platená oprava bola prevzatá a zaplatená 27.10.2018. V stanovisku k predmetu podania, ktoré tvorilo prílohu k vyjadreniu zo dňa 23.11.2018 sa uvádzalo, že dňa 24.08. priniesla zákazníčka p. V. reklamáciu pod číslom 106934 na náramok k hodinkám Bering 13436-001. Reklamácia bola zamietnutá. Po ústnej dohode súhlasila s platenou opravou vo výške 16 €, ktorú jej navrhli na servise, aj keď vo vyhlásení tvrdí, že nesúhlasila. Ako platenú opravu dňa 04.09.2018 hodinky poslali na servis pod tým istým číslom. Zo servisu sa vrátili opravené 18.09.2018 a vtedy zákazníčka odmietla hodinky prevziať a rozhodla sa odvolať na SOI. Medzi tým pre hodinky prišla dňa 27.10. hodinky zaplatila a prevzala. Platba SE -18-09-0040.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 15.11.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. H. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení zo dňa 25.01.2018, vo vyjadrení zo dňa 23.11.2018, v stanovisku a vo vyjadrení k oznámeniu orgán dozoru uvádza, že pri výkone kontroly bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľky Ing. Z., uplatnená dňa 24.08.2018 zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – hodinky, Bering 13436-001 bola zo strany predávajúceho zamietnutá, a to bez uvedenia komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy ma odborné posúdenie. Na margo námietky účastníka konania, že spotrebiteľka bola informovaná, keďže ju predávajúci informoval, že sa môže obrátiť na súdneho znalca, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že 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. Orgán dozoru je toho názoru, že túto povinnosť predávajúceho možno považovať za splnenú v tom prípade, ak je spotrebiteľovi poskytnutá presná a jasná informácia o osobe oprávnenej vykonávať odborné posúdenie (prípadne o viacerých takýchto osobách), vrátane adresy, na ktorej spotrebiteľ môže o takého odborné posúdenie žiadať, pričom sa musí jednať o osobu, ktorá je oprávnená posudzovať daný výrobok a charakter reklamovanej vady.

Vyššie uvedené konanie účastníka konania však s ohľadom na uvedené nemožno považovať za splnenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru ďalej uvádza, že zo znenia ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že spotrebiteľ musí byť jasne, úplne a zrozumiteľne informovaný o možnosti uplatnenia svojich práv smerujúcich k prevereniu oprávnenosti zamietnutia reklamácie, a to spôsobom, ktorý ďalej nezaťažuje spotrebiteľa tým, že musí vyhľadávať informácie o jednotlivých osobách či už z hľadiska predmetu ich činnosti alebo informácie o kontaktných adresách. Ak by teda predávajúci uviedol v doklade o vybavení reklamácie konkrétnu osobu – znalca, prípadne inú oprávnenú osobu, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, išlo by o dodržanie povinností predávajúceho v zmysle zákona, nakoľko samotný zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje od predávajúceho, aby tento v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy a zamietnutej predávajúcim, uviedol konkrétne, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Akékoľvek pochybnosti spotrebiteľov o nezaújatosti uvedenej osoby by boli v danom prípade právne irelevantné. K námietke, že v servisnom liste SE-08-0214 je uvedené, že reklamovaný výrobok môže zákazník poslať súdnemu znalcovi, zoznam znalcov je dostupný na stránkach www.skz.sk, s tým že sťažovateľ má možnosť výberu súdneho znalca, orgán dozoru poukazuje na skutočnosť, že napriek skutočnosti, že v súčasnosti je prístup k internetovému pripojeniu rozšírený, nemožno automaticky predpokladať, že daný prístup má každý spotrebiteľ, a to bez obmedzenia dát. Aj s prihliadnutím na uvedenú skutočnosť je povinnosťou predávajúceho spotrebiteľa informovať takým spôsobom, ktorý by od spotrebiteľa nevyžadoval ďalšie kroky smerujúceho k vyhľadávaniu osoby oprávnenej vykonávať odborné posúdenie. Zákon nevyklučuje, aby si spotrebiteľ zvolil aj inú, ako predávajúcim uvedenú osobu, pričom túto si môže sám iniciatívne vyhľadať, avšak informačná povinnosť zo strany predávajúceho musí byť v danom prípade naplnená. Je potrebné podotknúť, že účastník konania a nie spotrebiteľ je profesionálom v danej oblasti, a teda v rámci poučenia spotrebiteľa má konať aj s náležitou odbornou starostlivosťou tak, aby svoje povinnosti plnil spôsobom, ktorý nie je spôsobilý spôsobiť ujmu spotrebiteľovi.

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 15.11.2018, z predložených dokladov, vyjadrenia zo dňa 25.01.2018, vyjadrenia zo dňa 23.11.2018, z vyjadrenia k oznámeniu a stanoviska.

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 spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Naplnenie uvedenej povinnosti v súlade s účelom predmetného ustanovenia vyžaduje, aby predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy v prípade zamietnutia reklamácie, uviedol konkrétne, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0011/01/2019

dátum: 04.12.2019

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: **NEW YORKER Slovakia, s.r.o.**, Cintorínska 7, 811 08 Bratislava,
IČO: 31 407 536,

kontrola vykonaná dňa 24.01.2019 v prevádzkarni NEW YORKER – textil, obuv, Ivanská cesta 16, 821 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

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

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00110119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni NEW YORKER – textil, obuv, Ivanská cesta 16, 821 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 24.01.2019.

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

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) 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 20.11.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 22.11.2019.

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

Dňa 27.11.2019 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie k zisteným nedostatkom – č.k.: P/0011/01/2019“ zo dňa 22.11.2019, v ktorom p. Ing. E. po zhrnutí skutkového stavu uviedla, že k zistenému nedostatku došlo nedopatrením, dokument s informáciou o možnosti alternatívneho riešenia sporov je k dispozícii pri pokladni na všetkých ich filiálkach. Hneď po vykonanej kontrole, a to dňa 24.01.2019, na prevádzkarni NEW YORKER – textil, obuv, Ivanská cesta 16, 821 04 Bratislava, vykonali nápravu. V prílohe tohto vyjadrenia posiela dokument Informácia spotrebiteľom / zákazníkom o možnosti alternatívneho riešenia sporov. Vzhľadom na fakt, že zistené porušenie bolo bezodkladne napravené, žiadajú týmto zdvorilo o zastavenie správneho konania v tejto veci.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 24.01.2019 pri kontrole prítomná p. M. uviedla, že informáciu o alternatívnom riešení sporov ihneď zabezpečia.

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

K vyjadreniu p. Ing. E. orgán dozoru uvádza, že p. Ing. E. svojím vyjadrením nespochybnila zistené protiprávne konanie. Pokiaľ ide vyjadrenie, že k zistenému nedostatku došlo

nedopatrením, orgán dozoru uvádza, že 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 následne po vykonanej kontrole odstránil zistený nedostatok (odstránenie ktorého prisľúbila už p. M. pri výkone kontroly dňa 24.01.2019) 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. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb., v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania, a tým naplnil skutkové podstaty správnych deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 24.01.2019 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 10a zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa informovať o taxatívne vymedzených skutočnostiach tak, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o ponuke výrobku, resp. služby čo najúplnejšie informácie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko v kontrolovanej prevádzkarni účastník konania žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Z hľadiska následkov protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí. So zreteľom na závažnosť protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na informácie, tak v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol, nakoľko predávajúci si nesplnil informačné povinnosti v rozsahu požadovanom zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľa neinformoval o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom. 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 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 Bratislava pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

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

číslo: P/0045/01/2019

dátum: 29.11.2019

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: **WODA, s. r. o.**, Dr. Vladimíra Clementisa 10, 821 02 Bratislava,
IČO: 44 228 881,

kontrola vykonaná dňa 16.01.2019 v prevádzkarni Caffè Segafredo, OC Centrál, Metodova 6, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 × 40 ml becherovka 38% á 2,20 €/40 ml*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *37 ml becherovka 38% á 2,20 €/40 ml* a *39 ml becherovka 38% á 2,20 €/40 ml*, pričom oba alkoholické nápoje boli účtované v cene 2,20 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,21 € a k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 11 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:
 1. *Cheesecake vanilkový á 3,20 €/ks;*
 2. *Lesné ovocie cheesecake á 3,20 €/ks;*
 3. *Francúzsky krémeš á 3,20 €/ks;*
 4. *Iconique cheesecake – mak á 3,20 €/ks;*
 5. *Raw maliny biela čokoláda á 3,20 €/ks;*
 6. *Mak – karamel – banán á 3,20 €/ks;*
 7. *Palacinková torta á 3,20 €/ks;*
 8. *Domáce tiramisu á 3,20 €/ks;*
 9. *Jahodový cheesecake á 3,20 €/ks;*
 10. *Malinový cheesecake á 3,20 €/ks;*
 11. *Gaštanový cheesecake á 3,20 €/ks,*

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

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-00450119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Caffè Segafredo, OC Centrál, Metodova 6, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 × 40 ml becherovka 38% á 2,20 €/40 ml*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *37 ml becherovka 38% á 2,20 €/40 ml* a *39 ml becherovka 38% á 2,20 €/40 ml*, pričom oba alkoholické nápoje boli účtované v cene 2,20 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,21 €.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že 11 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *Cheesecake vanilkový á 3,20 €/ks;*
2. *Lesné ovocie cheesecake á 3,20 €/ks;*
3. *Francúzsky krémeš á 3,20 €/ks;*
4. *Iconique cheesecake – mak á 3,20 €/ks;*
5. *Raw maliny biela čokoláda á 3,20 €/ks;*
6. *Mak – karamel – banán á 3,20 €/ks;*
7. *Palacinková torta á 3,20 €/ks;*
8. *Domáce tiramisu á 3,20 €/ks;*
9. *Jahodový cheesecake á 3,20 €/ks;*
10. *Malinový cheesecake á 3,20 €/ks;*
11. *Gaštanový cheesecake á 3,20 €/ks,*

nebolo označených údajom o množstve (hmotnosti).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 06.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 16.01.2019 pri kontrole prítomná p. D. uviedla, že jej je ľúto nedomerania becherovky, verí, že to nebol úmysel barmana. S ostatnými opatreniami súhlasí a hmotnosti tort ihneď doplnia.

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

K vyjadreniu p. D. orgán dozoru uvádza, že p. D. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, iba prisľúbila doplnenie údajov o hmotnosti výrobkov. V tejto súvislosti orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Zároveň pokiaľ ide o vyjadrenie p. D., a síce, že verí, že nedomeranie Becherovky nebol úmysel barmana, orgán dozoru uvádza, že 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. Vzhľadom k tomu považuje orgán dozoru vyjadrenie p. W. v tejto časti za právne irelevantné.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.01.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávať výrobky v správnej miere. Nedodržaním deklarovanej miery objednaných výrobkov došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,21 €. Uvedeným konaním mohla byť spotrebiteľovi spôsobená majetková ujma, čím môže dôjsť k mareniu účelu zákona vyjadreného v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Súčasne na druhej strane došlo k neoprávnenému prospechu zo strany predávajúceho. Neuvedenie údajov, na aké množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o množstve (hmotnosti) – t.j. celkovo 11 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0050/01/2019

dátum: 16.12.2019

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: **Sportsdirect.com Slovakia s. r. o.**, Vysoká 2/B, 811 06 Bratislava,
IČO: 47 240 458,

kontrola vykonaná dňa 04.01.2019 v prevádzkarni **Sportsdirect.com Slovakia s. r. o.**,
Pribinova 10, 811 09 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

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

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00500119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni Sportsdirect.com Slovakia s. r. o., Pribinova 10, 811 09 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.01.2019.

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

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) 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 20.11.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 22.11.2019.

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

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 22.11.2019, odoslaného z e-mailovej adresy K.@sportsdirect.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 22.11.2019) bolo orgánu dozoru doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania. V predmetnom vyjadrení p. Ing. K. uviedla, že odmietajú obvinenie z nedodržiavania zákona ohľadom informovania zákazníka o prípadnom alternatívnom riešení reklamácie vzhľadom na to, že túto informáciu majú uvedenú v ich reklamačnom poriadku na predajni Eurovea (tak ako v každej predajni), a to konkrétne na strane 2, odsek 3.6, ktorý presne popisuje možnosť riešenia reklamácie alternatívne, a to podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Tieto reklamačné poriadky majú na dostupnom, prístupnom mieste v každej prevádzke priamo pri pokladni, kde zákazníci majú možnosť nahliadnutia kedykoľvek k dispozícii počas otváracích hodín. Ich reklamačné poriadky sú v účinnosti od 01.01.2017, čiže vylučujú, aby dňa 04.01.2019, kedy bola vykonaná kontrola, nebola zákazníkovi prístupná táto informácia a majú za to, že spôsob, akým a kde majú reklamačný poriadok uložený je správny a vhodný, vzhľadom na to, že za 7 rokov kontrol orgánom SOI bol vždy tento bod kontroly v poriadku. Tento reklamačný poriadok zároveň p. Ing. B. odosiela v prílohe k nahliadnutiu, ako aj list správneho orgánu zo dňa 20.11.2019. Vzhľadom k tejto skutočnosti by chcela p. Ing. B. požiadať o prešetrenie správnosti obvinenia o nezabezpečení informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015.

Vopred veľmi pekne ďakuje za prešetrenie a prípadné zrušenie oznámenia o začatí správneho konania č.k. P/0050/01/2019.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 04.01.2019 pri kontrole prítomný p. D. uviedol, 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.

K vyjadreniu p. Ing. K. orgán dozoru uvádza, že v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.01.2019 je na str. č. 5 predmetného záznamu konštatovaný zistený nedostatok, keď inšpektori SOI síce nespochybnili skutočnosť, že reklamačný poriadok sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzal na viditeľnom a dostupnom mieste pre spotrebiteľa, pričom však uviedli, že v čase kontroly kontrolovaný podnikateľský subjekt žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj „ARS“). Orgán dozoru v tejto súvislosti zdôrazňuje skutočnosť, že inšpektori SOI vykonali kontrolný nákup, do ktorého zakúpili výrobok 1 ks čapica Quiksilver Beanie Grey Mens á 9,00 €/ks, a teda z vyššie uvedeného konštatovania je zrejmé, že uvedená informácia o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov nebola inšpektorom SOI (v čase vykonávania kontrolného nákupu vystupujúcim v pozícii spotrebiteľov) podaná ani ústnou formou, tzn. nebola zabezpečená žiadnym spôsobom. Orgán dozoru ďalej zdôrazňuje fakt, že pri kontrole prítomný p. D. bol s výsledkom kontroly ako i obsahom spísaného inšpekčného záznamu oboznámený a rovnako mal možnosť následne vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly uviesť svoje vyjadrenie k spísanému skutkovému stavu, a teda aj k zisteným nedostatkom, a teda mal možnosť spochybniť priamo pri kontrole stav zaznamenaný inšpektormi SOI do inšpekčného záznamu, avšak p. D. vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 04.01.2019 uviedol iba, že záznam odovzdá vedeniu spoločnosti, čím zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Vzhľadom k uvedenému považuje orgán dozoru predmetné vyjadrenie p. Ing. K. za účelové. Skutočnosť, že orgánu dozoru bol predložený Reklamačný poriadok, v ktorom sa informácia o možnosti obrátiť sa na subjekt ARS už nachádza, tak vzhľadom k vyššie uvedenému (a to aj napriek uvedeniu dátumu účinnosti predloženého reklamačného poriadku od 01.01.2017) možno hodnotiť iba ako odstránenie nedostatku, pričom v tejto súvislosti orgán dozoru upozorňuje na 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 ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Zároveň poukazovanie p. Ing. B. na skutočnosť, že za 7 rokov kontrol orgánom SOI bol tento bod kontroly vždy v poriadku, považuje orgán dozoru za právne irelevantné, nakoľko v danom prípade bola kontrola vykonaná v prevádzkarni Sportsdirect.com Slovakia s. r. o., Pribinova 10, 811 09 Bratislava, pri ktorej bolo zistené porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru zároveň zdôrazňuje, že pri hodnotení dôkazov vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole, pričom na podklade vyššie uvedených

skutočností má za to, že k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Pokiaľ ide o vyjadrenie p. Ing. B. ohľadom umiestnenia reklamačného poriadku v prevádzkarni (resp. prevádzkárňach), orgán dozoru uvádza, že predmetnom začatého správneho konania nie je porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (t.j. povinnosť umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi), keďže nedostatok v tomto smere nebol pri výkone kontroly zistený, ale konštatované bolo porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, a preto považuje vyjadrenie p. Ing. B. v tejto časti za právne irelevantné.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.01.2019 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

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

alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí. So zreteľom na závažnosť protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na informácie, tak v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol, nakoľko predávajúci si nesplnil informačné povinnosti v rozsahu požadovanom zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľa neinformoval o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0117/01/2019**

dátum: **29.11.2019**

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: **AK Facility Services s. r. o.**, Na Varte 2/B, 831 01 Bratislava- Nové Mesto, IČO: 47 670 410,

kontrola vykonaná dňa 01.03.2019 a 09.04.2019 v prevádzkarni Kaviareň Kablo, Karadžičova 2, 821 01 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly dňa 01.03.2019 bolo zistené, že 5 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to: *zrnková torta á 3,50 €; cheesecake á 3,20 €; tiramisu á 3,20 €; bounty á 3,20 €; marcipánová torta á 3,50 €* nebolo označených údajom o množstve (hmotnosti), pričom predmetné výrobky neboli označené údajom o množstve (hmotnosti) ani pri opakovanej kontrole vykonanej dňa 09.04.2019, čím došlo k porušeniu **§ 12 ods. 2** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-01170119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 01.03.2019 a 09.04.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Kaviareň Kablo, Karadžičova 2, 821 01 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname

z kontroly zo dňa 01.03.2019 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 09.04.2019.

Pri výkone kontroly dňa 01.03.2019 bolo zistené, že 5 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to: *zrnková torta á 3,50 €*; *cheescake á 3,20 €*; *tiramisu á 3,20 €*; *bounty á 3,20 €*; *marcipánová torta á 3,50 €* nebolo označených údajom o množstve (hmotnosti), pričom predmetné výrobky neboli označené údajom o množstve (hmotnosti) ani pri opakovanej kontrole vykonanej dňa 09.04.2019.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 06.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 01.03.2019 pri kontrole prítomná p. A. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, iba uviedla, že označenie prevádzky bolo dodatočne ukázané na zábradlí, bolo slabo viditeľné. Zdravotné preukazy zašlú poštou. V tejto súvislosti orgán dozoru uvádza, že uvedené nie je predmetom začatého správneho konania, a preto považuje vyjadrenie p. D. za právne irelevantné.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 06.03.2019, odoslaného z e-mailovej adresy s@gmail.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 08.03.2019) boli orgánu dozoru zaslané zdravotné preukazy.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 09.04.2019 pri kontrole prítomná p. D. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

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

dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo 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 01.03.2019 a v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.04.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Neuvedenie údaje, na aké množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o množstve (hmotnosti) – t.j. celkovo 5 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené.

Pri určovaní výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania nerešpektoval ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z., v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu, keďže pri výkone kontroly dňa 09.04.2019 boli zistené rovnaké nedostatky, aké boli vyhodnotené aj pri kontrole dňa 01.03.2019, a teda účastník konania nesplnil opatrenie č. 1 uložené v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 01.03.2019 v znení „zabezpečiť úplnú cenovú informáciu u všetkých odpredávaných tovarov“.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0119/01/2019

dátum: 29.10.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **SGS, s.r.o.**, Švabinského 18, 851 01 Bratislava, IČO: 35 681 977,

kontrola vykonaná dňa 03.04.2019 v prevádzkarni Pub – Restaurant u Michaely, Račianska 43, 821 01 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks digitálna váha MARTES, Certificate number: T5831, S/N: NW14A32T0017 s neplatným úradným overením z roku 2005, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme (reklamačný poriadok nebol v čase kontroly zo strany účastníka konania predložený ani na výzvu inšpektorov SOI), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **400,- €**
(slovom: štyristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01190119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.04.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Pub – Restaurant u Michaely, Račianska 43, 821 01 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 03.04.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks digitálna váha MARTES, Certificate number: T5831, S/N: NW14A32T0017 s neplatným úradným overením z roku 2005.

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

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 03.04.2019 pri kontrole prítomná prítomný p. M., zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Prostredníctvom e-mailov zo dňa 04.04.2019, odoslaných z e-mailovej adresy m.@gmail.com (predmetné e-maily zaevidované na tunajšom inšpektoráte dňa 05.04.2019) boli orgánu dozoru zaslané kópie nasledovných dokladov: rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Bratislava, hlavné mesto so sídlom v Bratislave, č. RÚVZ/31-828/2007 zo dňa 08.02.2007; reklamačný poriadok spoločnosti, pričom v jednom z predmetných e-mailov zo dňa 04.04.2019 bolo uvedené i vyjadrenie, že v prílohe je zaslaná odfotená váha, ktorú dnes ciachovali (plombovali), platná je do 04.05.2019. Z hydrometrologického ústavu dajú do 4 týždňov certifikát a kolok na váhu, potom prepošlú certifikát, ktorý vystavia.

K uvedenému vyjadreniu orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že účastník konania následne po vykonanej kontrole odstránil zistené nedostatky orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 03.04.2019 ako i z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú

z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Zároveň tým, že účastník konania v kontrolovanej prevádzke v čase výkonu kontroly nezabezpečil reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, nemá spotrebiteľ k dispozícii informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie potrebné k riadnemu uplatneniu svojich práv. 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, ako aj jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0122/01/2019**

dátum: **29.10.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný správny orgán, 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: **Catering Provider s. r. o.**, Rožňavská 8, 821 04 Bratislava,
IČO: 43 856 624,

kontrola vykonaná dňa 03.05.2019 v prevádzkarni THE GRILL-EUROVEA, Pribinova 8, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme (reklamačný poriadok nebol v čase kontroly zo strany účastníka konania predložený ani na výzvu inšpektorov SOI), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01220119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni THE GRILL-EUROVEA, Pribinova 8, 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. 271/2019, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 03.05.2019.

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

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 03.05.2019 pri kontrole prítomný p. L. uviedol, že nedostatok berie na vedomie, ktorý odstráni v termíne aj skôr.

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

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

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

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

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

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 03.05.2019.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Tým, že účastník konania v kontrolovanej prevádzke v čase výkonu kontroly nezabezpečil reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, nemá spotrebiteľ k dispozícii informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie potrebné k riadnemu uplatneniu svojich práv. 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, ako aj jeho ekonomických záujmov. 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, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0131/01/2019

dátum: 29.11.2019

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

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

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

kontrola vykonaná dňa 16.05.2019 v prevádzkarni HANOI ÁZIJSKÉ BISTRO, Stará Vajnorská 17C, 831 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 22 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

- *kurací kebab á 3,50 €;*
- *kurací biftek á 2,80 €;*
- *kuracie medailonky á 2,80 €;*
- *bravčový biftek á 2,80 €;*
- *kuracie kúsky á 2,80 €;*
- *chrumkavá kačica á 5,00 €;*
- *chrumkavá kura á 3,50 €;*
- *bôčik na karamele á 2,80 €;*
- *tofu s bôčikom á 2,15 €;*
- *tofu v paradajke á 2,15 €;*
- *kuracie rizoto á 4,00 €;*
- *rizoto s horským kokteilom á 4,50 €;*
- *rizoto s hovädzím mäsom á 4,50 €;*
- *kuracie rezance á 4,00 €;*
- *ryžové rezance s kuracím mäsom á 4,00 €;*
- *kuracie mäso na zelenine á 2,80 €;*
- *kuracie kungpao á 2,80 €;*
- *thajské na kari á 2,80 €;*
- *kuracie na paprike á 2,80 €;*
- *kuracie s anananasom á 3,00 €;*
- *vyprážaný syr á 3,50 €;*
- *kuracie stehno á 2,30 €*

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

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01310119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni HANOI ÁZIJSKÉ BISTRO, Stará Vajnorská 17C, 831 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že 22 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *kurací kebab á 3,50 €;*
2. *kurací biftek á 2,80 €;*
3. *kuracie medailonky á 2,80 €;*
4. *bravčový biftek á 2,80 €;*
5. *kuracie kúsky á 2,80 €;*
6. *chrupkavá kačica á 5,00 €;*
7. *chrupkavá kura á 3,50 €;*
8. *bôčik na karamele á 2,80 €;*
9. *tofu s bôčikom á 2,15 €;*
10. *tofu v paradajke á 2,15 €;*
11. *kuracie rizoto á 4,00 €;*
12. *rizoto s horským kokteilom á 4,50 €;*
13. *rizoto s hovädzím mäsom á 4,50 €;*
14. *kuracie rezance á 4,00 €;*
15. *ryžové rezance s kuracím mäsom á 4,00 €;*
16. *kuracie mäso na zelenine á 2,80 €;*
17. *kuracie kungpao á 2,80 €;*
18. *thajské na kari á 2,80 €;*
19. *kuracie na paprike á 2,80 €;*
20. *kuracie s anananasom á 3,00 €;*
21. *vyprážaný syr á 3,50 €;*
22. *kuracie stehno á 2,30 €;*

uvedených na hromadnom cenníku (vysvietenej tabuli), nebolo označených údajmi o množstve (hmotnosti).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 04.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 16.05.2019 pri kontrole prítomný konateľ p. Vin Nguyen Nam zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.05.2019.

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

spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Neuvedenie údaje, na aké množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o množstve (hmotnosti) – t.j. celkovo 22 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0420/01/2018

dátum: 29.11.2019

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: **BEPON Retail SK s. r. o.**, Tichá 45, 811 02 Bratislava, IČO: 45 259 593,

kontrola vykonaná dňa 28.09.2018 a 29.11.2018 v prevádzkarni BEPON, Lamačská cesta 1C, 841 04 Bratislava,

pre porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- pri výkone kontroly a na základe dokladov predložených orgánu dozoru dňa 11.10.2018 (list „Vyjadrenie ku kontrole dňa 28.09.2018“ zo dňa 08.10.2018 spolu s prílohami – história cien k výrobku dámske plavky 47186 ETNO BLUE (kód 10024257) a k výrobku dámske plavky 3543 KATHERINE L BRIE F BLUE (kód 10032798); doklad o vrátení sumy vo výške 6,95 € zo dňa 08.08.2018) bolo zistené, že jeden druh výrobku v priamej ponuke pre spotrebiteľa – dámske plavky ETNO BLUE 90F (kód 10024257) bol dňa 01.08.2018, t.j. v čase jeho zakúpenia spotrebiteľkou označený cenou 17,45 €, pričom skutočná cena výrobku vedená v cenovej evidencii a taktiež účtovaná spotrebiteľke bola 24,40 € (doklad – história cien k predmetnému výrobku; doklad o kúpe č. 41086423 zo dňa 01.08.2018). Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená pri výrobku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04200118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.09.2018 a 29.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI“) kontrolu v prevádzkarni BEPON, Lamačská cesta 1C, 841 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky, evidovaného pod č. 834/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 28.09.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 29.11.2018.

Pri výkone kontroly a na základe dokladov predložených orgánu dozoru dňa 11.10.2018 (list „Vyjadrenie ku kontrole dňa 28.09.2018“ zo dňa 08.10.2018 spolu s prílohami – história cien k výrobku dámske plavky 47186 ETNO BLUE (kód 10024257) a k výrobku dámske plavky 3543 KATHERINE L BRIE F BLUE (kód 10032798); doklad o vrátení sumy vo výške 6,95 € zo dňa 08.08.2018) bolo zistené, že jeden druh výrobku v priamej ponuke pre spotrebiteľa – dámske plavky ETNO BLUE 90F (kód 10024257) bol dňa 01.08.2018, t.j. v čase jeho zakúpenia spotrebiteľkou označený cenou 17,45 €, pričom skutočná cena výrobku vedená v cenovej evidencii a taktiež účtovaná spotrebiteľke bola 24,40 € (doklad – história cien k predmetnému výrobku; doklad o kúpe č. 41086423 zo dňa 01.08.2018). Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená pri výrobku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 24.09.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 28.09.2018 pri kontrole prítomná p. V. uviedla, že záznam odovzdá kompetentným osobám.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2019 pri kontrole prítomná p. O. uviedla, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 11.10.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie ku kontrole dňa 28.09.2018“, v ktorom p. Ing. D. uviedol, že na základe kontroly dňa 28.09.2018 vykonanej na predajni BEPON HM Tesco Lamačská cesta 1C, Bratislava a následne povinnosť dodať doklady k podaniu č. 834/2018 uvádza nasledovné: Písomné stanovisko k podnetu: Zákazníčka svoju sťažnosť poslala aj mailom do spoločnosti BEPON Retail SK s. r. o. Po doručení sťažnosti zákazníčku kontaktovali, ospravedlnili sa jej a po telefonickej konzultácii prišla na predajňu, kde jej bol vrátený rozdiel – 6,95 € v hotovosti (doklad č. 41086466). Zároveň zákazníčke ako ospravedlnenie poskytli darčekovú poukážku. Pracovníčka, ktorá urobila chybu, bola upozornená a prijali opatrenie, aby sa takéto chyby na predajni nevyskytovali. V prílohe prikladá históriu cien produktov: 10024257, 10032798. Pán Ing. L. zároveň uviedol, že ku chybe neprišlo s vedomím oklamať zákazníka, ale s poľutovaním musí konštatovať – zlyhaním ľudského faktoru. Spoločnosť BEPON Retail SK s. r. o. k zákazníkom prostredníctvom svojich pracovníkov pristupuje úctivo a ochotne. Za nedorozumenie sa ospravedľujú. K predmetnému vyjadreniu bol okrem histórie cien predložený doklad preukazujúci vrátenie finančných prostriedkov vo výške 6,95 € spotrebiteľke dňa 08.08.2018.

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

K vyjadreniu p. Ing. D. orgán dozoru uvádza, že ním uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. K predmetným tvrdeniam orgán dozoru poukazuje, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku. Skutočnosť, že k uvedenému pochybeniu nedošlo s vedomím oklamať zákazníka (ale išlo o zlyhanie ľudského faktora) je tak so zreteľom na objektívnu zodpovednosť účastníka konania irelevantná. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nebanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. K tvrdenia o tom, že zo strany účastníka konania boli okamžite prijaté opatrenia, aby k podobným nedostatkom nedochádzalo ako i skutočnosť, že spotrebiteľke bol následne vrátený finančný rozdiel, orgán dozoru uvádza, že uvedené nemá za následok zbavenie zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

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

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo

vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu 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 z kontroly zo 28.09.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.11.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktoré účastník konania svojim konaním porušil. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky

pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Pri určovaní výšky pokuty však správny orgán v prospech účastníka konania prihliadol na skutočnosť, že účastník konania pristúpil k vráteniu finančných prostriedkov vo výške 6,95 € spotrebiteľke ešte pred začatím kontroly.

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0426/01/2018

dátum: 31.10.2019

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

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

účastníkovi konania: **SMÍCHOVSKÁ PERLA, s. r. o.**, Doležalova 15, 821 04 Bratislava,
IČO: 44 284 225,

kontrola vykonaná dňa 22.11.2018 v prevádzkarni Reštaurácia Beer Arena, Šancová 5/A/B, 811 04 Bratislava,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu: *1 × 40 ml becherovka 38% á 2,70 €/40 ml*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *1 × 35 ml becherovka 38% á 2,70 €/40 ml*, účtovaných v cene 2,70 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,34 € a k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **340,- €**
(slovom: tristoštyridsať 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-04260118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Reštaurácia Beer Arena, Šancová 5/A/B, 811 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.11.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu: $1 \times 40 \text{ ml becherovka } 38\% \text{ á } 2,70 \text{ €/}40 \text{ ml}$, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, nakoľko v skutočnosti bolo podaných $1 \times 35 \text{ ml becherovka } 38\% \text{ á } 2,70 \text{ €/}40 \text{ ml}$, účtovaných v cene 2,70 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,34 €.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.11.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. S. uviedol, že sa ospravedlňuje za nedomeranie, ktoré vzniklo v návale práce, nakoľko v čase obeda majú najviac hostí.

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

K vyjadreniu p. S. orgán dozoru uvádza, že p. R. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, iba uviedol príčinu vzniku tohto nedostatku, táto však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovených povinností. Uvedený argument hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, 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.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.11.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávať výrobky v správnej miere. Nedodržaním deklarovanej miery objednaného výrobku došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,34 €. Uvedeným konaním mohla byť spotrebiteľovi spôsobená majetková ujma, čím môže dôjsť k mareniu účelu zákona vyjadreného v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Súčasne na druhej strane došlo k neoprávnenému prospechu zo strany predávajúceho. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0433/01/2018

dátum: 28.10.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **Róbert Hesko**, Pavlovova 1045/11, 821 08 Bratislava-Ružinov,
IČO: 32118597,

kontrola vykonaná dňa 13.11.2018 v prevádzkarni Potraviny, Podunajská 23/b, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom** - pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v kontrolovanej prevádzkarni žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- **označiť výrobok jednotkovou cenou** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 8 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:
 - 23. *Riso Karamelový* 215 g á 0,80 €;
 - 24. *Cottage Cheese biely* 180 g á 1,21 €;
 - 25. *Cottage Cheese pažitka* 180 g á 1,22 €;
 - 26. *Fit tvaroh citrusové ovocie Rajo* 200 g á 1,66 €;
 - 27. *Tvaroh jemný hrudkovitý* 250 g á 1,62 €;
 - 28. *Mozarella* 200 g á 1,03 €;
 - 29. *Leerdammer Original* 170 g á 3,44 €;
 - 30. *Rybie filety v remuláde* 200 g á 1,50 €;nebolo označených jednotkovou cenou, čím došlo k porušeniu **§ 14a 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;

- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme (reklamačný poriadok nebol v čase kontroly zo strany účastníka konania predložený ani na výzvu inšpektorov SOI), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04330118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.11.2018 bola v prevádzkarni Potraviny, Podunajská 23/b, Bratislava, vykonaná kontrola zameraná 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. 925/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.11.2018.

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

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že 8 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *Riso Karamelový 215 g á 0,80 €;*
2. *Cottage Cheese biely 180 g á 1,21 €;*
3. *Cottage Cheese pažitka 180 g á 1,22 €;*
4. *Fit tvaroh citrusové ovocie Rajo 200 g á 1,66 €;*
5. *Tvaroh jemný hrudkovitý 250 g á 1,62 €;*
6. *Mozarella 200 g á 1,03 €;*
7. *Leerdammer Original 170 g á 3,44 €;*
8. *Rybie filety v remuláde 200 g á 1,50 €;*

nebolo označených jednotkovou cenou.

Inšpektori SOI tiež zistili, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme

(reklamačný poriadok nebol v čase kontroly zo strany účastníka konania predložený ani na výzvu inšpektorov SOI).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k); § 14a ods. 1 a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 23.09.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 13.11.2018 pri kontrole prítomná p. Mgr. L. uviedla, že s obsahom inšpekčného záznamu súhlasí, uvedené zistenia doplní.

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

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

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

V zmysle § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.11.2018.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 10a zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa informovať o taxatívne vymedzených skutočnostiach tak, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o ponuke výrobku, resp. služby čo najúplnejšie informácie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko v kontrolovanej prevádzke účastník konania žiadnym spôsobom nezabezpečil informáciu pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Z hľadiska následkov protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nie je informovaný o tom, do pôsobnosti ktorého subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúci patrí. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že pri nezabezpečení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Informácie o cenách sú pre spotrebiteľa jednými z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku. Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty taktiež zohľadnil skutočnosť, že uvádzaním jednotkových cien sa spotrebiteľom poskytujú informácie dôležité z hľadiska porovnania ceny určitého výrobku s obdobným výrobkom, prípadne s tým istým výrobkom predávaným v inom množstevnom balení. Tieto informácie sú teda pre spotrebiteľa dôležité najmä pri porovnávaní cenovej výhodnosti

jednotlivých výrobkov. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru vzal tiež v úvahu, že neposkytnutím informácie o jednotkovej cene výrobku v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa dochádza k porušeniu jedného zo základných práv spotrebiteľa, a to právo byť informovaný o jednotkovej cene ponúkaného výrobku. Bez jej uvedenia spotrebiteľ nemá možnosť spoľahlivo posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť plánovanej kúpy. V tejto súvislosti však orgán dozoru zohľadnil počet druhov predmetných výrobkov, pri ktorých bol nedostatok zistený, a to v počte 8 druhov. Vyššie uvedenými konaniami teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0441/01/2018

dátum: 29.10.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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 takto:

účastníkovi konania: **M&M PORT, s. r. o.**, Riečna 2, 811 02 Bratislava, IČO: 46 294 881,

kontrola vykonaná dňa 25.10.2018 vykonali v prevádzkarni Penzión PORTUS*, Paulíniho 10, 811 02 Bratislava a dňa 29.10.2018 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava),

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly dňa 25.10.2018 bolo zistené, že 23 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:
 - 5 druhov polievok:
 - *karfiolová s pečeným cesnakom;*
 - *fazuľová s údeným mäsom;*
 - *minestrone;*
 - *kelová s hríbkami na horúcom víne;*
 - *kulajda;*
 - 15 druhov jedál:
 1. *hovädzie ragú s maslovými haluškami;*
 2. *fašírka, zemiaky na kyslo;*
 3. *palacinky s malinovým džemom a vanilkovým krémom;*
 4. *kurací špíz, americké zemiaky a tzatziky;*
 5. *bravčový rezeň, zemiakový šalát na kyslo;*
 6. *rizoto s pečenou tekvicou, šalviou a kokosovým mliekom;*
 7. *kurací plátok na grile so sušenou paradajkou, maslové zemiaky;*
 8. *bravčové na šampiňónoch, hrášková ryža;*
 9. *špagety carbonara;*
 10. *kuracia živánska;*
 11. *šošovicový prívarok, klobása;*
 12. *filé na masle, varené zemiaky a zeleninový šalátik;*
 13. *kurací gordon, ryža, šalátik;*
 14. *bravčová cigánska, zemiaky, kyslá uhorka;*
 15. *ovocné gule so strúhankou a maslom;*
 - 3 druhy extra menu:
 1. *Caesar šalát;*
 2. *bravčová panenka, tagliatelle so smotanovo-hríbovou omáčkou;*
 3. *špagety bolognese,*

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

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04410118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Penzión PORTUS*, Paulíniho 10, 811 02 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.10.2018. Dňa 29.10.2018 sa na Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava) dostavil konateľ p. Miroslav Mudroň a predložil orgánu dozoru požadované doklady, a to Rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Bratislava hlavné mesto so sídlom v Bratislave č. HV/4697/2013 zo dňa 01.03.2013; zdravotné preukazy zamestnancov a obedové menu pre Penzión Portus od 29.10.2018 do 02.11.2018. Uvedené je zaznamenané v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly zo dňa 29.10.2018.

Pri výkone kontroly dňa 25.10.2018 bolo zistené, že 23 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

- 5 druhov polievok:
 1. *karfiolová s pečeným cesnakom;*
 2. *fazuľová s údeným mäsom;*
 3. *minestrone;*
 4. *kelová s hríbkami na horúcom víne;*
 5. *kulajda;*
- 15 druhov jedál:
 1. *hovädzie ragú s maslovými haluškami;*
 2. *fašírka, zemiaky na kyslo;*
 3. *palacinky s malinovým džemom a vanilkovým krémom;*
 4. *kurací špíz, americké zemiaky a tzatziky;*
 5. *bravčový rezeň, zemiakový šalát na kyslo;*
 6. *rizoto s pečenou tekvicou, šalviou a kokosovým mliekom;*
 7. *kurací plátok na grile so sušenou paradajkou, maslové zemiaky;*
 8. *bravčové na šampiňónoch, hrášková ryža;*
 9. *špagety carbonara;*
 10. *kuracia živánska;*
 11. *šošovicový prívarok, klobása;*
 12. *filé na masle, varené zemiaky a zeleninový šalátik;*

- 13. kurací gordon, ryža, šalátik;
- 14. bravčová cigánska, zemiaky, kyslá uhorka;
- 15. ovocné gule so strúhankou a maslom;

o 3 druhy extra menu:

- 1. Caesar šalát;
- 2. bravčová panenka, tagliatelle so smotanovo-hríbovou omáčkou;
- 3. špagety bolognese,

uvedených v ponuke denného menu, nebolo označených údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.10.2018 pri kontrole prítomná p. H. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že súhlasí so záznamom.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 29.10.2018 pri kontrole prítomný p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že nemá čo dodať.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.10.2018 a v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.10.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Neuvedenie údaje, na akú mieru (objem), resp. množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie objemu a hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti) – t.j. celkovo 23 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0453/01/2018**

dátum: **31.10.2019**

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

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

účastníkovi konania: **JASMINE s. r. o.**, Pod Vachmajstrom 3, 831 01 Bratislava,
IČO: 45 239 983,

kontrola vykonaná dňa 06.12.2018 v prevádzkarni JASMINE, OC POLUS, Vajnorská 100, 831 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. O., uplatnenú dňa 11.09.2018 (Reklamačný lístok č. 021144 zo dňa 11.09.2018), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – šaty Andrea 15985325, zakúpeného dňa 21.02.2018 (doklad o kúpe – DKP: 1002022907447002), dňa 25.09.2018 (Reklamačný protokol č. 021144) zamietnutím bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04530118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni JASMINE, OC POLUS, Vajnorská 100, 831 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon

o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Ing. O., evidovaného pod č. 1118/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 06.12.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. O., uplatnenú dňa 11.09.2018 (Reklamačný lístok č. 021144 zo dňa 11.09.2018), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – šaty Andrea 15985325, zakúpeného dňa 21.02.2018 (doklad o kúpe – DKP: 1002022907447002), dňa 25.09.2018 (Reklamačný protokol č. 021144) zamietnutím bez odborného posúdenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 16.10.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 06.12.2018 pri kontrole prítomná p. K. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, pre zachovanie dobrého mena spoločnosti sa rozhodli vrátiť zákazníčke peniaze za zakúpený výrobok v plnej výške.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 07.12.2018, odoslanom z e-mailovej adresy k.@gmail.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 10.12.2018) boli orgánu dozoru zaslané fotokópie dokladov, a to list „Vrátenie peňazí za reklamovaný tovar“ spolu s dokladom preukazujúcim vrátenie finančných prostriedkov vo výške 143,10 € dňa 07.12.2018.

K vyššie uvedenému orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že účastník konania sa rozhodol vrátiť spotrebiteľke kúpnu cenu výrobku, hodnotí síce pozitívne, avšak táto nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu z ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Účastník konania ani pri prítomná p. K. zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnili.

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

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

V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby).

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu 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 06.12.2018 ako aj z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že nedodržaním povinnosti vybaviť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez predloženia odborného vyjadrenia k neuznanej reklamacii nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. 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. Súčasne bola zohľadnená

skutočnosť, že spotrebiteľovi bola dodatočne vrátená kúpna cena reklamovaného výrobku. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/D/0518/01/2018**

dátum: **31.10.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Hound Design s.r.o.**, Gelnická 1, Bratislava - mestská časť
Rača 831 06, IČO: 51 055 708,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **ukladat' povinnosti bez právneho dôvodu** – keď posúdením dokumentov predložených účastníkom konania orgánu dozoru dňa 23.08.2018, a to: Všeobecné obchodné podmienky Hound Design s.r.o. (ďalej aj „VOP“), Zásady ochrany súkromia a osobných údajov, Platba a doprava, F.A.Q's, O nás, Ako používať Hound produkty, Proces vytvárania objednávky, Ponuka produktov Hound a Kontakt (spolu ďalej len „predložené materiály“) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložených VOP uviedol:

Článok 7

Reklamačné podmienky

„V prípade, že reklamovaná záhada bola spôsobená zákazníkom, najmä poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie...“

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko uplatnenie reklamácie je právom spotrebiteľa, ktorému korešponduje povinnosť predávajúceho reklamáciu vybaviť riadne a včas. Z ustanovení právnych predpisov nevyplýva povinnosť spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu náklady spojené s riešením reklamácie, a to bez ohľadu na jej výsledok. Uvedeným ustanovením účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“);

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď posúdením predložených materiálov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložených VOP uviedol:

Článok 7

Reklamačné podmienky

„Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady (to sú práva na výmenu veci, oprava, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a práva na primeranú zľavu) zašle zákazník reklamovaný tovar vrátane faktúry (prípade inej formy daňového dokladu) na adresu sídla predávajúceho. Spotrebiteľ si nemôže ľubovoľne vyberať spôsob reklamácie, ten určuje obchodník po starostlivom posúdení každej reklamácie. Predávajúci má právno reklamáciu odmietnuť, ak sa s výrobkom nezaobchádzalo podľa odporúčaní.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods.4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení účinnom od 01.07.2016 do 31.08.2018; ďalej len „Občiansky zákonník“). Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená v dôsledku nesprávneho zaobchádzania s výrobkom alebo sa jedná o výrobnú vadu, resp. kvalitatívnu vadu alebo kvantitatívnu vadu má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Znenie uvedenej zmluvnej podmienky je spôsobilé spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie.

Článok 2

„Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto obchodných podmienok bez predchádzajúceho upozornenia“.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná z dôvodu, že umožňuje jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve (§ 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka).

Článok 7

Reklamačné podmienky

„Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady (to sú práva na výmenu veci, oprava, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a práva na primeranú zľavu) zašle zákazník reklamovaný tovar vrátane faktúry (prípade inej formy daňového dokladu) na adresu sídla predávajúceho. Spotrebiteľ si nemôže ľubovoľne vyberať spôsob reklamácie, ten určuje obchodník po starostlivom posúdení každej reklamácie. Predávajúci má právno reklamáciu odmietnuť, ak sa s výrobkom nezaobchádzalo podľa odporúčaní.“

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o svojich právach v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady predanej veci. V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa „ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie...“. V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu

nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ďalej v zmysle § 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Z uvedeného vyplýva, že za podmienok špecifikovaných v predmetnom ustanovení je práve spotrebiteľ oprávnený určiť spôsob, akým má byť jeho reklamácia vybavená, pričom predávajúci je povinný sa v rámci reklamačného konania s uplatnením práva spotrebiteľa riadne vysporiadať. Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods.4 písm. d) zákona Občianskeho zákonníka.

Zakotvením vyššie uvedených podmienok došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa;

- **používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách** – keď posúdením predložených materiálov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložených VOP uviedol:

Článok 5 Storno objednávky

1. Storno objednávky zo strany HOUND

„Zákazník má právo stornovať objednávku oznámením zaslaným e-mailom na adresu info@hound.sk do 12 hodín od uskutočnenia objednávky, a to v prípade, že cena z objednávky (zálohovej faktúry) ešte nebola uhradená. V prípade, že zákazník stornuje objednávku po uhradení ceny z objednávky (zálohovej faktúry), ale ešte pred dodaním tovaru, hoci ešte neuplynula dodacia lehota podľa článku 4, spoločnosť HOUND si vyhradzuje právo odpočítať si preukázané náklady spojené s vybavovaním tejto objednávky a v prípade tovaru označeného v ponuke textom „na objednávku“ aj storno poplatok vo výške 40% z jeho ceny.“

Článok 6

„Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania, alebo tovar nie je kompletný, spoločnosť HOUND si vyhradzuje právo vrátenie takého tovaru neakceptovať alebo po dohode so zákazníkom mu naučťovať náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu. Poškodenie obalu a tovaru samotného bude predávajúcim akceptované výhradne v rozsahu, v akom mu pri primeranom odskúšaní tovaru v zmysle tohto ustanovenia týchto podmienok nebolo možné zabrániť, t.j. ktoré nepresahuje rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.“

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a

doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) *spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.* Súčasne platí ustanovenie § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z.z, v zmysle ktorého *okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.* Taktiež predávajúci je povinný akceptovať každé odstúpenie od zmluvy, ak spotrebiteľ dodrží podmienky stanovené zákonom č. 102/2014 Z.z. (napr. dodržanie zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy; odstúpenie od zmluvy vo vzťahu k výrobku, ktorý je možné vrátiť a pod.). V prípade takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, spotrebiteľ zodpovedá za takéto zníženie hodnoty tovaru a predávajúci má právo si takýto nárok voči spotrebiteľovi uplatniť.

Účastník konania tak informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa;

pre porušenie povinností predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.hound.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil telefónne číslo predávajúceho, čím došlo k porušeniu čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.hound.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.hound.sk

bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.hound.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke www.hound.sk absentovali informácie o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **2.000,- €**, (slovom: dvetisíc 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-05180118.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrovania podania č. 709/2018 zameraného na kontrolu e-shopu spoločnosti Hound Design s.r.o., Gelnická 1, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 51 055 708 mali inšpektori SOI vykonať dňa 17.07.2018 kontrolu na adrese sídla spoločnosti. Nakoľko sa na adrese nachádzal rodinný dom bez bližšieho označenia, kontrola nebola vykonaná. Následne bol účastník konania vyzvaný na základe výzvy zo dňa 23.07.2018 na zaslanie požadovaných dokladov týkajúcich sa predaja prostredníctvom stránky www.hound.sk. V prílohe listu doručeného orgánu dozoru dňa 23.08.2018 boli zo strany účastníka konania doručené požadované doklady relevantné z hľadiska posúdenia plnenia povinností účastníka konania predávajúcej prostredníctvom stránky www.hound.sk, a to Všeobecné obchodné podmienky Hound Design s.r.o. (ďalej aj „VOP“), Zásady ochrany súkromia a osobných údajov, Platba a doprava, F.A.Q's, O nás, Ako používať Hound produkty, Proces vytvárania objednávky, Ponuka produktov Hound a Kontakt.

Posúdením predložených materiálov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložených VOP uviedol:

Článok 7

Reklamačné podmienky

„V prípade, že reklamovaná závada bola spôsobená zákazníkom, najmä poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie...“

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko uplatnenie reklamácie je právom spotrebiteľa, ktorému korešponduje povinnosť predávajúceho reklamáciu vybaviť riadne a včas. Z ustanovení právnych predpisov nevyplýva povinnosť spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu náklady spojené s riešením reklamácie, a to bez ohľadu na jej výsledok. Uvedeným ustanovením účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa.

Posúdením predložených materiálov bolo tiež zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložených VOP uviedol:

Článok 7

Reklamačné podmienky

„Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti prodávajúceho za vady (to sú práva na výmenu vecí, oprava, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a práva na primeranú zľavu) zašle zákazník reklamovaný tovar vrátane faktúry (prípade inej formy daňového dokladu) na adresu sídla prodávajúceho. Spotrebiteľ si nemôže ľubovoľne vyberať spôsob reklamácie, ten určuje obchodník po starostlivom posúdení každej reklamácie. Predávajúci má právno reklamáciu odmietnuť, ak sa s výrobkom nezaobchádzalo podľa odporúčaní.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods.4 písm. d) Občianskeho zákonníka. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená v dôsledku nesprávneho zaobchádzania s výrobkom alebo sa jedná o výrobnú vadu, resp. kvalitatívnu vadu alebo kvantitatívnu vadu má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Znenie uvedenej zmluvnej podmienky je spôsobilé spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie.

Článok 2

„Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto obchodných podmienok bez predchádzajúceho upozornenia“.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná z dôvodu, že umožňuje jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve (§ 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka).

Článok 7

Reklamačné podmienky

„Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti prodávajúceho za vady (to sú práva na výmenu vecí, oprava, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a práva na primeranú zľavu) zašle zákazník reklamovaný tovar vrátane faktúry (prípade inej formy daňového dokladu) na adresu sídla prodávajúceho. Spotrebiteľ si nemôže ľubovoľne vyberať spôsob reklamácie, ten určuje obchodník po starostlivom posúdení každej reklamácie. Predávajúci má právno reklamáciu odmietnuť, ak sa s výrobkom nezaobchádzalo podľa odporúčaní.“

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o svojich právach v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady predanej veci. V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa „ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie...“. V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka, *ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.* Ďalej v zmysle § 623 Občianskeho zákonníka *ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*

Z uvedeného vyplýva, že za podmienok špecifikovaných v predmetnom ustanovení je práve spotrebiteľ oprávnený určiť spôsob, akým má byť jeho reklamácia vybavená, pričom predávajúci je povinný sa v rámci reklamačného konania s uplatnením práva spotrebiteľa riadne vysporiadať. Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods.4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení účinnom od 01.07.2016 do 31.08.2018.

Posúdením predložených materiálov bolo zároveň zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložených VOP uviedol:

Článok 5 Storno objednávky

1. Storno objednávky zo strany HOUND

„Zákazník má právo stornovať objednávku oznámením zaslaným e-mailom na adresu info@hound.sk do 12 hodín od uskutočnenia objednávky, a to v prípade, že cena z objednávky (zálohovej faktúry) ešte nebola uhradená. V prípade, že zákazník stornuje objednávku po uhradení ceny z objednávky (zálohovej faktúry), ale ešte pred dodaním tovaru, hoci ešte neuplynula dodacia lehota podľa článku 4, spoločnosť HOUND si vyhradzuje právo odpočítať si preukázané náklady spojené s vybavovaním tejto objednávky a v prípade tovaru označeného v ponuke textom „na objednávku“ aj storno poplatok vo výške 40% z jeho ceny.“

Článok 6

„Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania, alebo tovar nie je kompletný, spoločnosť HOUND si vyhradzuje právo vrátenie takého tovaru neakceptovať alebo po dohode so zákazníkom mu naučtovať náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu. Poškodenie obalu a tovaru samotného bude predávajúcim akceptované výhradne v rozsahu, v akom mu pri primeranom odskúšaní tovaru v zmysle tohto ustanovenia týchto podmienok nebolo možné zabrániť, t.j. ktoré nepresahuje rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.“

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji

tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) *spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy*. Súčasne platí ustanovenie § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z.z, v zmysle ktorého *okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa*. Taktiež predávajúci je povinný akceptovať každé odstúpenie od zmluvy, ak spotrebiteľ dodrží podmienky stanovené zákonom č. 102/2014 Z.z. (napr. dodržanie zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy; odstúpenie od zmluvy vo vzťahu k výrobku, ktorý je možné vrátiť a pod.). V prípade takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, spotrebiteľ zodpovedá za takéto zníženie hodnoty tovaru a predávajúci má právo si takýto nárok voči spotrebiteľovi uplatniť (vychádzajúc aj z dôvodovej správy k predmetnému zákonu nie však započítat').

Účastník konania tak informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.hound.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil telefónne číslo predávajúceho.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.hound.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie).

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.hound.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.hound.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke www.hound.sk absentovali informácie o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd,

resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 05.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 07.08.2019.

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 vyjadril právny zástupca účastníka konania - advokátska kancelária (Plnomocenstvo zo dňa 13.08.2019), a to listom „Vyjadrenie k správne konaniu vedenom pod č. P/D/0518/01/20186 Žiadosť o nariadenie ústneho pojednávania“ zo dňa 13.08.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 16.08.2019, v ktorom právny zástupca účastníka konania po zhrnutí skutkového stavu poukázal na práva účastníka konania v zmysle § 33 ods. 2 a § 23 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. Správneho poriadku, pričom uviedol, že za účelom objasnenia priestupku, ktorý sa kladie účastníkovi konania za vinu, žiada, aby správny orgán nariadil v zmysle § 21 Správneho poriadku ústne pojednávanie, na ktorom sa účastník konania osobne vyjadrí.

V nadväznosti na uvedenú žiadosť právneho zástupcu účastníka konania o vytýčenie termínu ústneho pojednávania bol právny zástupca účastníka konania listom „Oznámenie termínu“ zo dňa 16.09.2019 (predmetný list zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky právneho zástupcu účastníka konania bol doručený v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 17.09.2019) informovaný, že ústne pojednávanie sa uskutoční dňa 08.10.2019 o 09:30 hod. na Inšpektoráte Slovenskej SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj.

Dňa 08.10.2019 na Inšpektorát Slovenskej SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj dostavil účastník konania ako i jeho právna zástupkyňa (substitučne splnomocnená právnym zástupcom účastníka konania – Substitučné plnomocenstvo zo dňa 30.09.2019), ktorá k zisteným nedostatkom popísaným v oznámení o začatí správneho konania uviedla, že účastník konania začal podnikáť približne pred 2 rokmi, pričom sa zaoberá najmä ručne vyrábanými produktmi. Nemá kamennú predajňu, e-shop sídli v rodinnom dome. Právna zástupkyňa ďalej uviedla, že pri vypracovaní obchodných podmienok a informačných povinností uvedených na stránke www.hound.sk došlo neúmyselne k istým pochybeniam vo vzťahu k zneniu zákona a o ochrane spotrebiteľa, resp. Občianskeho zákonníka a zákona č. 102/2014 Z.z., pričom v nadväznosti na doručené oznámenie bola bezodkladne vykonaná náprava zameraná na vytýkané nedostatky, pričom dokladom o vykonanej náprave sú aj

opravené zmluvné dokumenty, ktoré v rámci ústneho prejednávania správneho orgánu predkladá. Predložené boli:

1. Všeobecné obchodné podmienky s dátumom účinnosti 01.09.2019;
2. Reklamačný poriadok s dátumom účinnosti 01.09.2019;
3. Reklamačný formulár;
4. Formulár na odstúpenie od zmluvy.

Uvedené dokumenty sú riadne zverejnené na internetovej stránke spoločnosti www.hound.sk. Právna zástupkyňa účastníka konania ďalej uviedla, že počas činnosti prevádzkovania e-shopu účastník konania evidoval celkom 6 reklamácií, ktoré riešil v rámci zákonných lehôt promptne, a to výmenou za nový kus. Orgánu dozoru boli zároveň predložené doklady k reklamáciám č. 001-006.

Uvedené vyjadrenie je spísané v Zápisnici z ústneho pojednávania vo veci účastníka konania Hound Design s.r.o., vedenom Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj pod č. konania P/D/0518/01/2018 zo dňa 08.10.2019.

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 právnej zástupkyne účastníka konania orgán dozoru uvádza, že právna zástupkyňa účastníka konania vyššie uvedeným vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila. Ku skutočnosti, že následne po vykonanej kontrole došlo k odstráneniu zistených nedostatkov, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neopadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Len pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb., v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania, a tým naplnil skutkové podstaty správnych deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť.

Pokiaľ ide vyjadrenie právnej zástupkyne, že pri vypracovaní obchodných podmienok a informačných povinností uvedených na stránke www.hound.sk došlo neúmyselne k istým pochybeniam vo vzťahu k zneniu zákona o ochrane spotrebiteľa, resp. Občianskeho zákonníka a zákona č. 102/2014 Z.z., orgán dozoru uvádza, že 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. Skutočnosti uvádzané právnou zástupkyňou účastníka konania, a sice, že účastník konania začal podnikáť približne pred 2 rokmi, pričom sa zaoberá najmä ručne vyrábanými produktmi, nemá kamennú predajňu, e-shop sídli v rodinnom dome, hodnotí orgán dozoru ako právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnou

kvalifikáciu. Taktiež pokiaľ ide o vyjadrenie, že počas prevádzkovania e-shopu účastník konania evidoval celkom 6 reklamácií, ktoré riešil v rámci zákonných lehôt promptne, a to výmenou za nový kus, orgán dozoru uvádza, že napriek tomu, že uvedené hodnotí pozitívne, vzhľadom k predmetu tohto správneho konania ide taktiež o právne irelevantné argumenty.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu.

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

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

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

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

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

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

Podľa § 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.

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

- c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má
- g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
- l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.

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

Podľa § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.

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

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka v znení účinnom od 01.07.2016 do 31.08.2018 za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

Podľa § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka v znení účinnom od 01.07.2016 do 31.08.2018 za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve.

V zmysle § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

V zmysle § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

V zmysle § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

V zmysle § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

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

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

Orgán dozoru ako príslušný správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchateľa za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelný správny deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. t.j. v danom prípade bola

pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal z dokladov predložených orgánu dozoru účastníkom konania dňa 23.08.2018 (t.j. Všeobecné obchodné podmienky Hound Design s.r.o. (ďalej aj „VOP“), Zásady ochrany súkromia a osobných údajov, Platba a doprava, F.A.Q's, O nás, Ako používať Hound produkty, Proces vytvárania objednávky, Ponuka produktov Hound a Kontakt) ako aj z informácií dostupných na internetovej stránke účastníka konania www.hound.sk, ako i z vyjadrení právnej zástupkyne účastníka konania a dokladov predložených orgánu dozoru dňa 08.10.2019.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania vo svojich všeobecných obchodných podmienkach dojednal ustanovenie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ktorým spotrebiteľovi ukladal povinnosti bez právneho dôvodu. Nedodržaním zákonom stanoveného zákazu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje niektoré podmienky podnikania významné z hľadiska ochrany spotrebiteľa. K týmto podmienkam patrí okrem iného aj povinnosť predávajúceho zdržať sa ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania nemôže od spotrebiteľa vyžadovať splnenie povinností, ktoré nemajú oporu v príslušnom zákone. Túto povinnosť účastník konania, s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil. Zakotvením požiadavky účastníka konania nahradiť predávajúcemu náklady spojené s vybavením reklamácie v prípade, ak reklamovaná vada bola spôsobená zákaznikom, dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento v domnení potreby naplnenia uvedenej požiadavky kladenej účastníkom konania môže byť odradený od uplatnenia reklamácie. Uvedeným ukladáním povinností nad rámec zákona tak došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona o ochranu spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená aj skutočnosť, že účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, čím mohol podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k právu spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym spôsobom poskytnutých informácií sa pritom jedná o dôležité údaje, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom, či odstúpi od zmluvy. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty bolo ďalej prihliadnuté aj na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do obchodných podmienok zakotvil neprijateľné podmienky (bližšie popísané vo výroku tohto rozhodnutia), ktoré v rozpore s právnou úpravou umožňujú predávajúcemu odmietnuť reklamáciu v prípade, ak sa s výrobkom nezaobchádzalo podľa odporúčaní; ďalej ktoré umožňujú predávajúcemu jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve a ktoré v rozpore so zákonom informujú spotrebiteľa, že si nemôže ľubovoľne vyberať spôsob reklamácie, ten určuje obchodník. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť

charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania vzal orgán dozoru v úvahu, že došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa, nakoľko účastník konania v rozpore cit. zákonom porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. V dôsledku uvedeného tak spotrebiteľ môže upustiť od uplatnenia svojich zákonných nárokov (napr. práva na uplatnenie zodpovednosti za vady). Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu ekonomických záujmov a na náhradu škody v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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

Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol na skutočnosť, že v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci, okrem iného, povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 k cit. predpisu. Zmyslom vyššie uvedenej povinnosti predávajúceho je zjednodušiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v praxi nie je ojedinelý prípad, kedy spotrebiteľ nemá vedomosť o tom, akým spôsobom si má vyššie uvedené právo uplatniť a predovšetkým, čo presne by malo písomné odstúpenie od zmluvy obsahovať, aby bolo riadne uplatnené. Nesplnením vyššie uvedenej povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutým ustanovením zákona.

Orgán dozoru prihliadol pri rozhodovaní i na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných väd, čo môže viesť k značnej svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia a znevýhodnenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. V súlade s kritériami určovania výšky pokuty prihliadol orgán dozoru na skutočnosť, že konaním účastníka konania došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, teda k ohrozeniu práv spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorých má každý spotrebiteľ má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť pokutu až do 66 400,- €. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť úlohu výchovnú a aj represívnu a postihovať protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citeľná aj v majetkovej sfére páchatel'a deliktu. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel. Súčasne je potrebné uviesť, že uložená pokuta plní taktiež preventívnu úlohu, a to najmä vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností (generálne pôsobenie), a musí tak mať aj silu odradiť od protiprávneho postupu. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0091/01/2019**

dátum: **18.11.2019**

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: **Synerta Car Service s.r.o.**, Račianska 2417/142, 831 54 Bratislava
IČO: 45 568 235,

kontrola vykonaná dňa 07.03.2019 v prevádzkarni Auto servis Synerta, Račianska 142, 831 54, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **informovať spotrebiteľa o cene poskytovaných služieb a zreteľne označiť službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť** – spotrebiteľ v čase kontroly nebol informovaný o cene poskytovaných služieb, nakoľko informácia o cene servisných prác nebola v čase kontroly zabezpečená v žiadnej forme a spotrebiteľovi ani inak vhodne prístupnená, čím došlo k porušeniu § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa,

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-00910119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.03.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Auto servis Synerta, Račianska 142, 831 54 Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť Synerta Car Service, s.r.o. IČO: 45 568 235 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 101/2019, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.03.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci neinformoval o cene poskytovaných služieb, nakoľko informácia o cene servisných prác nebola v čase kontroly zabezpečená v žiadnej forme a spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia 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 bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.10.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 21.10.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 07.03.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly - konateľ spoločnosti p. Ing. Branislav Liška uviedla, že zákazník kontaktoval našu spoločnosť cez web, kde majú zverejnený základný cenník a o cene normohodiny bol informovaný pri prvej návšteve. Ich kompletný cenník, ktorý obsahuje 7.390 položiek náhradných dielov a 3.530 položiek servisných úkonov, bude vytlačený a sprístupnený v listinnej podobe na prevádzke.

Ku skutočnosti uvádzanej osobou prítomnou pri výkone kontroly, orgán dozoru uvádza, že uvedená skutočnosť, t.j. zverejnenie cenníka na webovej stránke nezbavuje účastníka konania zákonom stanovenej povinnosti informovať spotrebiteľa o cene poskytovaných služieb alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť na prevádzkarni. Skutočnosť, že účastník konania poskytuje informáciu o cenách servisných prác na webovej stránke, považuje orgán dozoru pre posúdenie zisteného skutkového stavu za irelevantnú, nakoľko účastník konania neposkytuje službu – servisné práce len prostredníctvom internetu. Z uvedeného je zrejmé, že v praxi môže nastať situácia, kedy spotrebiteľ so záujmom o vykonanie servisných prác nekontaktuje spoločnosť prostredníctvom internetovej stránky, ale priamo v kamennej prevádzkarni. V tomto prípade nemá možnosť sa oboznámiť s cenami konkrétnych servisných úkonov a posúdiť dostupnosť svojich finančných prostriedkov. K vyjadreniu, že cenník bude vytlačený a sprístupnený v listinnej podobe na prevádzke, orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

V zmysle § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť.

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 €.

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 07.03.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Cena služby je jednou zo základných informácií, ktorú spotrebiteľ potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Bez jej uvedenia spotrebiteľ nemá možnosť posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť ponuky toho-ktorého podnikateľského subjektu a dostupnosť svojich finančných prostriedkov. Informácie o cenách sú tak pre spotrebiteľa jednými z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku či pristúpení k poskytnutiu služby. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0052/01/2019**

dátum: **29.10.2019**

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

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

účastníkovi konania: **SUNFLOWER TOURS, s.r.o.**, Dunajská 18, 811 08 Bratislava,
IČO: 47 595 540

kontrola vykonaná dňa 14.09.2018 v sídle spoločnosti **SUNFLOWER TOURS, s.r.o.**,
Dunajská 18, 811 08, Bratislava

pre porušenie povinností predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu p. V. uplatnenú listom zo dňa 29.06.2018 vo veci "Reklamácia zájazdu na základe zmluvy o obstaraní zájazdu" týkajúca sa kvality služieb poskytnutých na základe zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 14.06.2018 v destinácii Egypt, hotel Mövenpick Resort Soma Bay 5* v termíne 16.06.2018- 23.06.2018, ktorá bola účastníkom konania prijatá dňa 12.07.2018, v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00520119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.09.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava; ďalej len „orgán kontroly vnútorného trhu“) kontrolu v sídle spoločnosti **SUNFLOWER TOURS, s.r.o.**, Dunajská 18, 811 08, Bratislava, IČO: 47 595 540, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch

v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. V., evidovaného pod č. 951/2018, 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 boli orgánu dozoru doručené dňa 23.10.2018 a 27.12.2018. V nadväznosti na uvedené bola účastníkovi konania zaslaná výzva zo dňa 14.01.2019, v ktorej bol špecifikovaný potrebný doklad na došetrenie kontroly zo dňa 14.09.2018 – doklad o odoslaní odpovede na reklamáciu spotrebiteľovi (podací lístok, poštový hárok, emailová správa a pod.) Účastník konania nezaslal orgánu dozoru predmetný doklad potrebný na došetrenie kontroly v stanovenej lehote. Účastník konania doložil orgánu dozoru „Vyjadrenie ku reklamáci“ zo dňa 10.08.2018, ktorý tvorí prílohu č. 2 „Vyjadrenia k podaniu č. 951/2018“ doručení orgánu dozoru dňa 23.10.2018, z predmetného dokladu však nie je zrejmé, kedy bolo „Vyjadrenie ku reklamáci“ zo dňa 10.08.2018 odoslané spotrebiteľovi.

Účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu p. V. uplatnenú listom zo dňa 29.06.2018 vo veci "Reklamácia zájazdu na základe zmluvy o obstaraní zájazdu" týkajúca sa kvality služieb poskytnutých na základe zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 14.06.2018 v destinácii Egypt, hotel Mövenpick Resort Soma Bay 5* v termíne 16.06.2018- 23.06.2018, ktorá bola účastníkom konania prijatá dňa 12.07.2018, v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 11.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 02.10.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 14.09.2018 pri výkone kontroly prítomná p. Ing. L. uviedla, že vedenie spoločnosti bude oboznámené so sťažnosťami a potrebné doklady budú dodané. 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 účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. V nadväznosti k uvedenému si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa za účelom ochrany spotrebiteľa stanovuje formálne požiadavky reklamačného konania, ktoré sú predávajúci povinní dodržiavať. Jednou z uvedených požiadaviek je povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a povinnosť vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Účastník konania dodržanie predmetnej lehoty nepreukázal, nakoľko nezaslal orgánu dozoru doklad o odoslaní odpovede na reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom p. V. listom zo dňa 29.06.2018 (podací lístok, poštový hárok, e-mailová správa a pod.).

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

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom. Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.09.2018 a z podkladov doručených orgánu dozoru dňa 23.10.2018 a 27.12.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri 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 vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na informácie, čím je 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 vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0186/01/2019

dátum: 24.10.2019

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

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

účastníkovi konania: **Potraviny MALINA, s.r.o.**, Gorkého 12, 811 01, Bratislava
IČO: 51 560 887,

kontrola vykonaná dňa 11.06.2019 v prevádzkarni Potraviny MALINA, Bottova 7, 811 09 Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly inšpektori SOI zistili, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu § **18 ods. 1** zákona č. 251/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú.SK57 8180 0000 0070 0006 5068,KS-379, VS-01860119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.06.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni potraviny MALINA, Bottova 7, 811 09, 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 z kontroly zo dňa 11.06.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi (reklamačný poriadok bol síce dodatočne zabezpečený, avšak v čase kontroly nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 04.09.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 11.06.2019 osoba prítomná pri kontrole, p. R., zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, pričom len uviedol, že inšpekčný záznam odovzdá na centrále.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Reklamačný poriadok je pre spotrebiteľa dôležitý, nakoľko prostredníctvom neho je informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku spotrebiteľovi hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie, a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho práva na informácie.

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

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný.

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0460/01/2018

dátum: 18.11.2019

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 (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **BAUHAUS odborné centrum pre dielňu, dom a záhradu k. s.**,
Pri letisku 1, 821 04 Bratislava, IČO: 47 794 437,

kontrola vykonaná dňa 28.11.2018 v prevádzkarni BAUHAUS, Obchodná zóna PHAROS Park- Pri letisku č. p. II. 18226, 821 04, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **poskytovať písomné informácie uvedené § 10a až 12 podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č.372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali 4 druhy výrobkov, a to:
 1. *LED svetelná reťaz Lichterkette STAR LIGHT pre vnútorné a vonkajšie použitie s 300 ks bielych žiaroviek (EAN kód: 4037098812747) za cenu 22,95 €/ks v počte 78 ks, v celkovej sume 1790,10 €;*
 2. *LED svetelná reťaz Lichterkette STAR LIGHT pre vnútorné a vonkajšie použitie s 200 ks bielych žiaroviek (EAN kód: 4037098812730) za cenu 11,00 €/ks v počte 113 ks v celkovej sume 1243,00 €;*
 3. *LED svetelná reťaz Cluster Lichterkette STAR LIGHT pre vnútorné a vonkajšie použitie s 960 ks bielych žiaroviek (EAN kód: 4037098812259) za cenu 69,95 €/ks v počte 6 ks v celkovej sume 419,70 €;*
 4. *LED svetelná reťaz Lichtervorhang STAR LIGHT pre vnútorné a vonkajšie použitie so 120 ks bielych žiaroviek (EAN kód: 4037098812792) za cenu 19,99 €/ks v počte 47 ks v celkovej sume 939,53 €*
- ktoré mali zabezpečené formou priloženého návodu písomné informácie o spôsobe použitia, resp. informácie o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia (napr. CZ: „*Pokyny pro používaní: Výrobek nezapojujte, pokud je v obalu – nebezpečí přehřátí. Než začnete s výrobkem manipulovat, vytáhněte přívodní šňůru z elektrické zásuvky. Používejte pouze s přiloženým transformátorem. Výrobek se nesmí elektricky propojovat s jinými výrobky. Žárovky ve výrobku nelze vyměňovat. Pokud některá ze žárovek přestane fungovat, výrobek zlikvidujte. Přívodní šňůru ani transformátor nelze vyměňovat. Dbejte na to, aby se izolace přívodní šňůry nepoškodila. Pokud se přívodní šňůra, výrobek, nebo transformátor poškodí, výrobek se nesmí připojovat do elektrické sítě. Upozornění: Výrobek se nesmí používat, pokud nejsou všechny těsnící kroužky řádně upevněné. Výrobek lze připojit pouze do elektrické zásuvky 230 V 50 Hz*

AC. Dekorační zboží – není určeno na hraní. Uchovávejte mimo dosah dětí.“, resp. „Výroba spotřebiče, který jste zakoupili, si vyžádala těžbu a použití přírodních zdrojů. Spotřebič může obsahovat látky, které mají škodlivé účinky na lidské zdraví a životní prostředí. Aby se zabránilo v rozptylování těchto látek do okolního prostředí a omezilo se zatěžování přírodních zdrojů, důrazně doporučujeme dodržovat vhodné programy vracebí.“) len v 5 cudzojazyčných mutáciách (D, GB, SLO, CZ, HR) bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;

- ktoré mali zabezpečené písomné informácie o spôsobe použitia, resp. informácie o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia priamo na výrobku – na trvanlivej neodstrániteľnej návlčekke prichytenej ku káblu v 5 cudzojazyčných mutáciách (D, GB, SLO, CZ, HR), napr. v nasledovnom českom znení: *„Výrobek nezapojujte, pokud je v obalu – nebezpečí přehřátí. Než začnete s výrobkem manipulovat, vytáhněte přírodní šňůru z elektrické zásuvky. Používejte pouze s přiloženým transformátorem. Výrobek se nesmí elektricky propojovat s jinými výrobky. Žárovky ve výrobku nelze vyměňovat. Pokud některá ze žárovek přestane fungovat, výrobek zlikvidujte. Pokud se přírodní šňůra, výrobek, nebo transformátor poškodí, výrobek se nesmí připojovat do elektrické sítě. Dekorační zboží – není určeno na hraní. Uchovávejte mimo dosah dětí. UPOZORNĚNÍ: VÝROBEK SE NESMÍ POUŽÍVAT, POKUD NEJSOU VŠECHNY TĚSNICÍ KROUŽKY ŘÁDNĚ UPEVNĚNÉ!“*, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka, pričom sa jednalo o výrobky, ktoré boli v priamej ponuke pre spotrebiteľov opatrené platnou cenou v čase kontroly, čím došlo k porušeniu § 13 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 **1500,-€**, (slovom: jedentisícpäťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04600118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni BAUHAUS, Obchodná zóna PHAROS Park- pri letisku č. p. II. 18226, 821 04, Bratislava zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 28.11.2018.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali 4 druhy výrobkov, a to:

1. *LED svetelná reťaz Lichterkette STAR LIGHT pre vnútorné a vonkajšie použitie s 300 ks bielych žiaroviek (EAN kód: 4037098812747) za cenu 22,95 €/ks v počte 78 ks, v celkovej sume 1790,10 €;*

2. LED svetelná reťaz Lichterkette STAR LIGHT pre vnútorné a vonkajšie použitie s 200 ks bielych žiaroviek (EAN kód: 4037098812730) za cenu 11,00 €/ks v počte 113 ks v celkovej sume 1243,00 €;
 3. LED svetelná reťaz Cluster Lichterkette STAR LIGHT pre vnútorné a vonkajšie použitie s 960 ks bielych žiaroviek (EAN kód: 4037098812259) za cenu 69,95 €/ks v počte 6 ks v celkovej sume 419,70 €;
 4. LED svetelná reťaz Lichtervorhang STAR LIGHT pre vnútorné a vonkajšie použitie so 120 ks bielych žiaroviek (EAN kód: 4037098812792) za cenu 19,99 €/ks v počte 47 ks v celkovej sume 939,53 €
- ktoré mali zabezpečené formou priloženého návodu písomné informácie o spôsobe použitia, resp. informácie o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia (napr. CZ: „Pokyny pro používání: Výrobek nezapojujte, pokud je v obalu – nebezpečí přehřátí. Než začnete s výrobkem manipulovat, vytáhněte přírodní šňůru z elektrické zásuvky. Používejte pouze s přiloženým transformátorem. Výrobek se nesmí elektricky propojovat s jinými výrobky. Žárovky ve výrobku nelze vyměňovat. Pokud některá ze žárovek přestane fungovat, výrobek zlikvidujte. Přírodní šňůru ani transformátor nelze vyměňovat. Dbejte na to, aby se izolace přírodní šňůry nepoškodila. Pokud se přírodní šňůra, výrobek, nebo transformátor poškodí, výrobek se nesmí připojovat do elektrické sítě. Upozornění: Výrobek se nesmí používat, pokud nejsou všechny těsnicí kroužky řádně upevněné. Výrobek lze připojit pouze do elektrické zásuvky 230 V 50 Hz AC. Dekorační zboží – není určeno na hraní. Uchovávejte mimo dosah dětí.“, resp. „Výroba spotřebiče, který jste zakoupili, si vyžádala těžbu a použití přírodních zdrojů. Spotřebič může obsahovat látky, které mají škodlivé účinky na lidské zdraví a životní prostředí. Aby se zabránilo v rozptylování těchto látek do okolního prostředí a omezilo se zatěžování přírodních zdrojů, důrazně doporučujeme dodržovat vhodné programy vracebí.“) len v 5 cudzojazyčných mutáciách (D, GB, SLO, CZ, HR) bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;
 - ktoré mali zabezpečené písomné informácie o spôsobe použitia, resp. informácie o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia priamo na výrobku – na trvanlivej neodstrániteľnej návlčekke prichytenej ku káblu v 5 cudzojazyčných mutáciách (D, GB, SLO, CZ, HR), napr. v nasledovnom českom znení: „Výrobek nezapojujte, pokud je v obalu – nebezpečí přehřátí. Než začnete s výrobkem manipulovat, vytáhněte přírodní šňůru z elektrické zásuvky. Používejte pouze s přiloženým transformátorem. Výrobek se nesmí elektricky propojovat s jinými výrobky. Žárovky ve výrobku nelze vyměňovat. Pokud některá ze žárovek přestane fungovat, výrobek zlikvidujte. Pokud se přírodní šňůra, výrobek, nebo transformátor poškodí, výrobek se nesmí připojovat do elektrické sítě. Dekorační zboží – není určeno na hraní. Uchovávejte mimo dosah dětí. UPOZORNĚNÍ: VÝROBEK SE NESMÍ POUŽÍVAT, POKUD NEJSOU VŠECHNY TĚSNICÍ KROUŽKY ŘÁDNĚ UPEVNĚNÉ!“, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka, pričom sa jednalo o výrobky, ktoré boli v priamej ponuke pre spotrebiteľov opatrené platnou cenou v čase kontroly.

Poskytnutím vyššie uvedených písomných informácií bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka tak došlo k porušeniu § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle

zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 01.10.2019.

V zmysle § 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 28.11.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – zástupca vedúceho predajne uviedol len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

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

V zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charakteere 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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

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

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 28.11.2018.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Bez zabezpečenia jednoznačných a zrozumiteľných písomných informácií uvedených v návodoch na použitie, resp. pripojených informáciách (informácií o spôsobe použitia, informácií o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia) v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, nemá spotrebiteľ riadnym spôsobom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa k dispozícii základné informácie nutné k riadnemu užívaniu predmetných výrobkov, resp. potrebné za účelom vyvarovania sa možného nebezpečenia, ktoré vyplýva z nesprávneho spôsobu použitia výrobku. Uvedeným konaním je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako i ochrana zdravia spotrebiteľa. Orgánom dozoru bol súčasne zohľadnený aj počet a hodnota výrobkov, pri ktorých bol nedostatok zistený a ktoré sa nachádzali v priamej ponuke pre spotrebiteľa. Súčasne bolo prihliadnuté na skutočnosť, že v danom prípade boli predmetné informácie poskytované aj v českom jazyku, ktorý je z hľadiska zrozumiteľnosti jazykom príbuzným štátnemu jazyku. 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/F/0158/01/2019

dátum: 29.11.2019

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 takto:

účastníkovi konania: **Julijana Memeti – ARTHUR GELATO**, Rybárska brána 225/8,
811 01, Bratislava, IČO: 52210634,

kontrola vykonaná dňa 05.06.2019 v prevádzkarni Arthur Ice Cream, Ventúrska 7, Bratislava,

pre porušenie povinností predávajúcim

- informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď pri 1 druhu výrobku, ktorý bol v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to „*veľký kornútok*“ nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku – uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená, čím došlo k porušeniu § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa, nakoľko kontrolovaná prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- v zariadeniach, v ktorých je zakázané fajčenie, upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, ktoré musí byť umiestnené na viditeľnom mieste, nakoľko inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie pri kontrole dňa 05.06.2019, že kontrolovaná osoba v prevádzkarni (predajni) Arthur Ice Cream,

Ventúrska 7, Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane nefajčiarov, zakázané fajčiť, nesplnila povinnosť upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, umiestneným na viditeľnom mieste, čím došlo k porušeniu § 8 ods. 3 zákona č. 377/2004 Z.z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;

- v priestoroch, kde je podľa § 7 zákona o ochrane nefajčiarov zákaz fajčenia, umiestniť na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 zákona o ochrane nefajčiarov povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o porušovaní tohto zákona, nakoľko inšpektori SOI pri kontrole dňa 05.06.2019 zistili, že v prevádzkarni (predajni) Arthur Ice Cream, Ventúrska 7, Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, kontrolovaná osoba neumiestnila na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 cit. zákona povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o jeho porušovaní, čím došlo k porušeniu § 8 ods. 4 zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov;

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **700,- €**
(slovom: sedemsto 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-01580119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.06.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu na podnet spotrebiteľa evidovaného pod č. 241/2019 v prevádzkarni Arthur Ice Cream, Ventúrska 7, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.06.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že pri 1 druhu výrobku, ktorý bol v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to „*veľký kornútok*“ nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku – uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne prístupná.

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

Ďalej bolo pri výkone kontroly zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že účastník konania v prevádzkarni Arthur Ice Cream, Ventúrska 7, Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane nefajčiarov, zakázané fajčiť, nesplnil povinnosť upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, umiestneným na viditeľnom mieste.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v prevádzkarni Arthur Ice Cream, Ventúrska 7, Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, účastník konania neumiestnil na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 cit. zákona povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o jeho porušovaní.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 14, § 15 ods. 1 písm. a), b), c) a § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a § 8 ods. 3 a § 8 ods. 4 zákona č. 377/2004 Z.z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.09.2019 doporučené do vlastných rúk zaslané oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo doručené doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk dňa 19.09.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril, vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.06.2019 osoba prítomná pri kontrole p. G. zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, pričom len uviedol, že ihneď všetky chyby odstráni.

Ku skutočnosti uvedenej do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 05.06.2019 pri výkone kontroly prítomným p. G., orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly.

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 § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť.

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.

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

V zmysle § 8 ods. 3 zákona o ochrane nefajčiarov fyzická osoba-podnikateľ a právnická osoba, ktoré prevádzkujú zariadenia, v ktorých je zakázané fajčenie, sú povinní upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, ktoré musí byť umiestnené na viditeľnom mieste.

V zmysle § 8 ods. 4 zákona o ochrane nefajčiarov v priestoroch, kde je podľa § 7 zákaz fajčenia, musí byť na viditeľnom mieste umiestnený oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o porušovaní tohto zákona.

V zmysle § 7 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane nefajčiarov sa zakazuje fajčiť v divadlách, kinách, na výstaviškách, v múzeách, galériách a iných kultúrnych zariadeniach, v športových zariadeniach a v predajniach.

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, zo zákona o ochrane nefajčiarov 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. Podľa § 10 ods. 4 zákona o ochrane nefajčiarov Slovenská obchodná inšpekcia uloží pokutu od 331 eur do 3 319 eur fyzickej osobe - podnikateľovi alebo právnickej osobe, ak nezabezpečí dodržiavanie obmedzení podľa § 8 ods. 2 až 4.

Orgán dozoru ako príslušný správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoločlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Cena za predávaný výrobok predstavuje podstatnú náležitosť zmluvy, ktorá je predpokladom kvalifikovaného rozhodnutia spotrebiteľa o uzavretí zmluvy s predávajúcim. Neposkytnutím informácie o cene výrobku dochádza k porušeniu jedného zo základných práv spotrebiteľa, a to právo byť informovaný o cene. Bez uvedenia ceny predávaného výrobku spotrebiteľ nemá možnosť posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť plánovanej kúpy a dostupnosť svojich finančných prostriedkov. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty vzal v úvahu, že neoznačenie prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi kontakt s predávajúcim v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady predaného výrobku. Ďalej vzal orgán dozoru v úvahu, že pri nezabezpečení reklamačného poriadku spotrebiteľovi hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie, a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho práva na informácie. Reklamačný poriadok je pre spotrebiteľa dôležitý, nakoľko prostredníctvom neho je informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Zohľadnená bola taktiež skutočnosť, že účastník konania nesplnil povinnosti stanovené zákonom o ochrane nefajčiarov, nakoľko spotrebiteľov predpísaným spôsobom neinformoval o zákaze fajčenia, ako ani o tom, kde môžu podať oznámenie o porušení zákona o ochrane nefajčiarov. Zohľadnená bola tiež doba trvania zisteného protiprávneho stavu, ktorý preukázateľne trval minimálne v čase vykonanej kontroly, ako aj to, že protiprávnym konaním nevznikli žiadne následky na zdraví spotrebiteľov. Prihliadnuté bolo tiež na skutočnosť, že účastník konania ako fyzická osoba - podnikateľ prevádzkujúci predajňu, v ktorej platí zákaz fajčenia, je povinný dodržiavať všetky podmienky stanovené zákonom o ochrane nefajčiarov, pričom za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne.

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

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný.

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

Poučenie:

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