

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/0274/01/2019**

dátum: **27.01.2020**

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: **ZAREC Partners s.r.o.**, Bernoláková 1171/1, 903 01 Senec,
IČO: 50 210 386

kontrola vykonaná dňa 30.07.2019 v prevádzkarni Bufet pirôžky, Senecké jazerá Sever, Senec,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup – 2 ks Pirôžky makovo – lekvárové 85 g á 1,00 €/ks (účtovaný v celkovej hodnote 2,00 €) nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02740119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.07.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni Bufet pirôžky, Senecké jazerá Sever, Senec 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 30.07.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup – 2 ks Pirôžky makovo – lekvárové 85 g á 1,00 €/ks (účtovaný v celkovej hodnote 2,00 €) nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 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 20.12.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 30.07.2019 pri kontrole prítomná konateľka spoločnosti p. Jana Zárecká, 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 § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku alebo druh služby, cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 30.07.2019.

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

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0451/01/2018**

dátum: **27.01.2020**

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

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

účastníkovi konania: **NK212, s.r.o.**, Letná 1, 831 03 Bratislava, IČO: 47 135 816,

kontrola vykoná dňa 10.12.2018 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v čase výkonu kontroly sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava),

pre porušenie zákazu predávajúceho

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. J. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 58,00 € (vstupenka číslo: 164228, 164229, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne; ďalej spotrebiteľ p. Ing. D., PhD. si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 165751, 165752, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici; ďalej spotrebiteľ p. R. si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 58,00 € (vstupenka číslo: 163839, 163840, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne. Podľa verejne prístupných informácií zverejnených na stránkach www.ticketportal.sk bolo podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU, ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne ako aj podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU, ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici, z organizačných dôvodov zrušené. V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako organizátor podujatia napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu predmetných podujatí zakúpených spotrebiteľmi, do dňa vykonania kontroly, t.j. 10.12.2018 spotrebiteľom nevrátil finančné prostriedky za vstupenky za zrušené podujatia. Uvedeným konaním došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona 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-04510118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.12.2018 bola na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v čase výkonu kontroly sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava) vykonaná kontrola účastníka konania - spoločnosti NK212, s.r.o., Letná 1, 831 03 Bratislava, IČO: 47 135 816, zameraná 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 prešetrovanie pisateľa podnetu p. Ing. A., evidovaného pod č. 977/2018, spotrebiteľa p. Ing. D., PhD., , evidovaného pod č. 1078/2018 a spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 1121/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 10.12.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. J. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 58,00 € (vstupenka číslo: 164228, 164229, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne; ďalej spotrebiteľ p. Ing. D., PhD. si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 165751, 165752, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici; ďalej spotrebiteľ p. R. si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 58,00 € (vstupenka číslo: 163839, 163840, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne. Podľa verejne prístupných informácií zverejnených na stránkach www.ticketportal.sk bolo podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU, ktoré sa malo uskutočniť dňa uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne ako aj podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU, ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici, z organizačných dôvodov zrušené. V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako organizátor podujatia napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu predmetných podujatí zakúpených spotrebiteľmi, do dňa vykonania kontroly, t.j. 10.12.2018 spotrebiteľom nevrátil finančné prostriedky za vstupenky za zrušené podujatia. Uvedeným konaním došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 13.11.2019 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 30.11.2019. Listom „Oznámenie o začatí správneho konania – oprava“ zo dňa 21.11.2019 bol účastník konania upovedomený o oprave chyby v písaní pri vyhotovovaní pôvodného oznámenia o začatí správneho konania č. P/0451/01/2018 zo dňa 13.11.2019. Predmetný list zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky 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 07.12.2019.

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 10.12.2018 pri výkone kontroly prítomný konateľ spoločnosti p. Roman Hodoň uviedol, že v súčasnosti mu jeho finančná situácia neumožňuje podniknúť splnenie pohľadávok voči spotrebiteľom za neuskutočnené podujatia.

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 konateľa spoločnosti orgán dozoru uvádza, že konateľ spoločnosti zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Ku skutočnosti, že účastník konania vzhľadom na jeho finančnú situáciu nie je schopný podniknúť splnenie pohľadávok voči spotrebiteľom za neuskutočnené podujatia, orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Účastník konania konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu.

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

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

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 výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru ako príslušný správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 10.12.2018 ako i vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že 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 vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 cit. zákona, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. V predmetnom prípade napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu predstavení tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, spotrebiteľom neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky za zrušené podujatia. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že postupom účastníka konania došlo k priamemu poškodeniu práv spotrebiteľov, ktorým účastník konania nevrátil uhradené finančné prostriedky za vstupenky za zrušené predstavenia v celkovej hodnote spolu 194,00 €. Orgán dozoru zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. 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, resp. 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/0273/01/2019**

dátum: **27.01.2020**

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: **Color Centrum, s. r. o.**, Bratislavská 85, 902 01 Pezinok,
IČO: 45 697 647,

kontrola vykonaná dňa 26.09.2019 v prevádzkarni COLOR CENTRUM, Bratislavská 25, Senec,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň doby spotreby** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali 2 druhy výrobkov po dátume spotreby (v celkovej hodnote 51,82 €), a to:
 - *3ks ochranná hrubovrstvá lazúra na drevo 0,75 l CHEMOLUX, EAN: 8581100355068 á 10,62 €/ ks s dátumom spotreby do 09.02.2019;*
 - *2 ks Vrchná syntetická farba na kov a drevo 0,75 l SYNTETIKA EXTRA, EAN: 8581100353415 á 9,98 €/ ks,*

t.j. predávajúci najneskôr v posledný deň doby spotreby nestiahol z trhu vyššie uvedené výrobky, čím došlo k porušeniu **§ 6 ods. 3** 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: jednasto 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-02730119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.09.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni COLOR CENTRUM, Bratislavská 85, Senec 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 spotrebiteľa č. 396/2019, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 26.09.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali 2 druhy výrobkov po dátume spotreby (v celkovej hodnote 51,82 €), a to:

- 3ks ochranná hrubovrstvá lazúra na drevo 0,75 l CHEMOLUX, EAN: 8581100355068 á 10,62 €/ ks s dátumom spotreby do 09.02.2019;
- 2 ks Vrchná syntetická farba na kov a drevo 0,75 l SYNTETIKA EXTRA, EAN: 8581100353415 á 9,98 €/ ks,

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 6 ods. 3 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 05.12.2019 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 20.12.2019.

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 20.01.2020 bolo do elektronickej schránky orgánu dozoru doručené vyjadrenie z aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa uvádzalo, že nemalo by sa stávať, aby mali na predajni veci, ktoré sú pod dátume spotreby, ale pri približne 3000 položkách sa to stalo. Uvedené tovary sú málo obrátkové, a preto mohlo prísť k nedopatreniu. Uvedené tovary okamžite stiahli z predaja (uvedené vyplýva aj z vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 26.09.2019, podanou osobou prítomnou pri výkone kontroly p. P.). Verí, že sa podobné nedopatrenie už nenastane. Na predajni majú vyvesený oznam, že akýkoľvek tovar je možné vrátiť do 7 dní bez udania dôvodu a ak by zákazník náhodou kúpil tovar po dátume spotreby je samozrejماً jeho výmena alebo vrátenie peňazí, nakoľko si zákazníkovi vážia a u nich sú na prvom mieste.

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. Účastník konania zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda skutočnosť, že k pochybeniu došlo nedopatrením, je pre posúdenie zisteného protiprávneho stavu, irelevantná. Orgán dozoru ďalej poukazuje na skutočnosť, že odstránenie zistených nedostatkov (či už v priebehu výkonu kontroly alebo následne po vykonanej kontrole) je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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.

Podľa § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, sa nesmú uviesť na trh po uplynutí doby spotreby. Predávajúci je povinný takéto výrobky najneskôr v posledný deň doby spotreby stiahnuť z trhu.

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 26.09.2019 a z vyjadrenia.

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 stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň doby spotreby. Výrobky s určenou dobou spotreby po jej uplynutí strácajú svoje kvalitatívne i úžitkové vlastnosti, až po úplné znehodnotenie a znemožnenie ich použitia na účel, na ktorý sú určené. Ponukou takéhoto výrobku dochádza k priamej majetkovej ujme spotrebiteľa, keďže dostáva tovar, ktorý nemá deklarovanú kvalitu. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na počet výrobkov po dátume spotreby v priamej ponuke pre spotrebiteľa (spolu 5 ks, v celkovej hodnote 51,82 €). V dôsledku toho dochádza k mareniu účelu zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadreného v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným zo základných práv spotrebiteľa je ochrana 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/0145/01/2019**

dátum: **27.01.2020**

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

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

účastníkovi konania: **OZETA, s.r.o.**, Einsteinova 23, 851 01 Bratislava,
IČO: 44 360 835,

kontrola vykoná dňa 26.03.2019 a 24.05.2019 v prevádzkarni OTTO BERG, Shopping Palace, Cesta na Senec 2, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia** – predávajúci, ako osoba zodpovedná za vybavenie reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nevydal vo vlastnom mene doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľa p. R., uplatnenej dňa 06.04.2018 (reklamačný lístok č. 12), zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku *Topánky C 121 blue-brown* (pokladničný doklad č. 000001 zo dňa 03.10.2017), nakoľko v reklamačnom lístku č. 12 je uvedený dátum opravy obuvi dňa 03.05.2018 spoločnosťou Gallery Shoes s.r.o., sídlom Moyzesova 793/75, 958 01, Partizánske (od 07.12.2019 zmena sídla na Palackého 85/5, 911 01 Trenčín), IČO: 50 477 609, čím došlo k porušeniu § **18 ods. 9** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia** – predávajúci, ako osoba zodpovedná za vybavenie reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nevydal vo vlastnom mene doklady o vybavení reklamácie spotrebiteľa p. R., uplatnenej dňa 16.07.2018 (reklamačný lístok č. 2) zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku *Topánky C 121 blue-brown* (pokladničný doklad č. 000001 zo dňa 03.10.2017), nakoľko v reklamačnom lístku č. 2 je uvedený dátum vydania stanoviska k predmetnej reklamacii (dňa 24.07.2018) od spoločnosti Gallery Shoes s.r.o., sídlom Moyzesova 793/75, 958 01, Partizánske (od 07.12.2019 zmena sídla na Palackého 85/5, 911 01 Trenčín), IČO: 50 477 609, čím došlo k porušeniu § **18 ods. 9** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške 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-01450119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.03.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni OTTO BERG, Shopping Palace, Cesta na Senec 2, Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 6/2019, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.03.2019. Nakoľko v čase kontroly inšpektorom SOI neboli predložené podklady za účelom prešetrenia podania, účastníkovi konania bol uložený záväzný pokyn smerujúci k ich zaslaniu. Podklady týkajúce sa podania boli orgánu dozoru doručené dňa 01.04.2019. V nadväznosti na uvedené bola dňa 24.05.2019 vykonaná kontrola v prevádzkarni OTTO BERG, Shopping Palace, Cesta na Senec 2, Bratislava, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 24.05.2019.

V nadväznosti na vykonanú kontrolu bolo zistené, že predávajúci, ako osoba zodpovedná za vybavenie reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nevydal vo vlastnom mene doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľa p. R., uplatnenej dňa 06.04.2018 (reklamačný lístok č. 12), zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku *Topánky C 121 blue-brown* (pokladničný doklad č. 000001 zo dňa 03.10.2017), nakoľko v reklamačnom lístku č. 12 je uvedený dátum opravy obuvi dňa 03.05.2018 spoločnosťou Gallery Shoes s.r.o., sídlom Moyzesova 793/75, 958 01, Partizánske (od 07.12.2019 zmena sídla na Palackého 85/5, 911 01 Trenčín), IČO: 50 477 609.

Súčasne bolo v nadväznosti na vykonanú kontrolu zistené, že predávajúci, ako osoba zodpovedná za vybavenie reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nevydal vo vlastnom mene doklady o vybavení reklamácie spotrebiteľa p. R., uplatnenej dňa 16.07.2018 (reklamačný lístok č. 2) zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku *Topánky C 121 blue-brown* (pokladničný doklad č. 000001 zo dňa 03.10.2017), nakoľko v reklamačnom lístku č. 2 je uvedený dátum vydania stanoviska k predmetnej reklamáci od spoločnosti Gallery Shoes s.r.o., sídlom Moyzesova 793/75, 958 01, Partizánske (od 07.12.2019 zmena sídla na Palackého 85/5, 911 01 Trenčín), IČO: 50 477 609.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 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 17.12.2019.

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

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 26.03.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly – predavačka p. D. uviedla, že obsah záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 14.05.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. A. – regionálny manažér zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah 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. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo 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 26.03.2019, v inšpekčnom zázname zo dňa 24.05.2019 ako i z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Je povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho dodržiavať formálne požiadavky reklamačného konania kladené zákonom o ochrane spotrebiteľa, ktoré neboli konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zo strany účastníka konania dodržané. Nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu, nakoľko porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona

o ochrane spotrebiteľa nie je spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie relevantného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej doby a súčasne mu sťažuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. V danom prípade treba uviesť, že predávajúci je osoba, s ktorou má spotrebiteľ zmluvný vzťah, a preto predávajúci je súčasne osobou, ktorá je povinná vo vlastnom mene vydať aj doklad o vybavení reklamácie. Uvedenej povinnosti ho nezbavuje ani stanovisko vydané zo strany tretej osoby, s ktorou spotrebiteľ zmluvný vzťah nemá. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0004/01/2019**

dátum: **27.01.2020**

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: **Aladár Čóka**, dát. nar., Koprivnická 13, 841 01 Bratislava,

kontrola vykonaná dňa 07.01.2019 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – v čase kontroly sa v pristavenom kontrolovanom vozidle taxislužby nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi (reklamačný poriadok bol dodatočne predložený podnikateľským subjektom až dňa 09.01.2019 na základe záväzného pokynu vykonať opatrenie na odstránenie zisteného nedostatku, ktoré je súčasťou inšpekčného záznamu zo dňa 07.01.2019), 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 **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-00040119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.01.2019 vykonal inšpektor Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo Inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava) kontrolu taxislužby podnikateľského subjektu Aladára Čóku, Koprivnická 13, 841 01 Bratislava (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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly sa v pristavenom kontrolovanom vozidle taxislužby nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi (reklamačný poriadok bol dodatočne predložený podnikateľským subjektom až dňa 09.01.2019 na základe záväzného pokynu vykonať opatrenie na odstránenie zisteného nedostatku, ktoré je súčasťou inšpekčného záznamu zo dňa 07.01.2019).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania (za zistený nedostatok zodpovedá účastník konania tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, nakoľko dňa 24.06.2019 bola účastníkovi konania odňatá koncesia na prevádzkovanie taxislužby).

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.12.2019 doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 31.12.2019.

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 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 07.01.2019 zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, pričom uviedol, že konečná cena je účtovaná na základe vydaného dokladu z elektr. taxamtru, ktorého funkčnosť a činnosť výpočtu nemôže žiadnym spôsobom ovplyvniť a zasahovať do neho. Reklamačný poriadok doplní ihneď.

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

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. Ku skutočnosti uvádzanej do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 07.01.2019 pri výkone kontroly prítomným p. Aladárom Čókom – účastníkom konania, 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.

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 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.

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/0084/01/2019**

dátum: **29.01.2020**

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: **HAMÉ SLOVAKIA spol. s r.o.**, Hlavná 44/A, 900 31 Stupava,
IČO: 31 391 079,

kontrola vykonaná dňa 21.03.2019 v prevádzkarni HAMÉ, Hlavná 28, Stupava,

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, 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 **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-00840119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.03.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni HAMÉ, Hlavná 28, Stupava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane

spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.03.2019.

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

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 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 20.11.2019.

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.03.2019 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 § 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 21.03.2019.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri 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. 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 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 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/0014/01/2019**

dátum: **29.01.2020**

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: **CAFÉ LIVE STYLE, s. r. o.**, Panenská 18, 811 03 Bratislava,
IČO: 44 411 669,

kontrola vykonaná dňa 18.01.2019 v prevádzkarni JULIUS MEINL AUPARK, SHOPPING CENTRUM, Einsteinova 18, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 × 40 ml borovička spišská á 2,50 €/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 *34 ml borovička spišská á 2,50 €/40 ml* a *38 ml borovička spišská á 2,50 €/40 ml*, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,49 € 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 **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-00140119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni JULIUS MEINL AUPARK, SHOPPING CENTRUM, Einsteinova

18, 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 18.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: $2 \times 40 \text{ ml borovička spišská á } 2,50 \text{ €/}40 \text{ ml}$, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodrжанá miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných $34 \text{ ml borovička spišská á } 2,50 \text{ €/}40 \text{ ml}$ a $38 \text{ ml borovička spišská á } 2,50 \text{ €/}40 \text{ ml}$, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,49 €.

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 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 25.11.2019.

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 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 18.01.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. K. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, bude informovať vedenie.

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

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 dodrжанý 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 18.01.2019.

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 0,49 €. 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/0017/01/2019**

dátum: **29.01.2020**

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: **Ivan Gramblička - Potraviny – večierka**, Pri Kríži 2107/14, 90031 Stupava, IČO: 17478278,

kontrola vykonaná dňa 12.02.2019 v prevádzkarni TYREX CANTEEN, Staviteľská 7, 831 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*1 pc denné menu (300 ml polievka hrášková krémová; 150 g kurací rezeň v parížskom cestíčku; 200 g zemiaková kaša) á 4,00 €/1 pc./ denné menu*), účtovaný v hodnote 4,00 €, 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 **600,- €**,
(slovom: šesťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00170119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.02.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu (ďalej len „SOI“) v prevádzkarni TYREX CANTEEN, Staviteľská 7, 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 12.02.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*1 pc denné menu (300 ml polievka hrášková krémová; 150 g kurací rezeň v parížskom cestíčku; 200 g zemiaková kaša) á 4,00 €/1 pc./ denné menu*), účtovaný v hodnote 4,00 €, nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 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 30.11.2019.

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 o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom „Vyjadrenie k začatiu správneho konania“ zo dňa 05.12.2019, v ktorom po zhrnutí skutkového stavu k zistenému nedostatku uviedol, že išlo o administratívne zlyhanie zamestnankyne, ktorá kontrolný tovar nablokovala (bolo to vidno aj na kamerovom zázname), ale zákazníkovi nepodala blok. Bolo to v čase obedov, najväčšieho návalu zákazníkov stravníkov, ako sa mohli sami kontrolóri presvedčiť a videli dianie a situáciu v canteene. Ostatné náležitosti kontroly dopadli v poriadku a bez problémov, preto účastník konania navrhuje konanie ukončiť a pokutu odpustiť. Tento čin mu je ľúto a v budúcnosti sa už nebude opakovať.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 12.02.2019 pri kontrole prítomná p. A. uviedla, že tovar bol nablokovaný, ale blok nepodala zákazníkovi, ako je náležité.

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

K vyššie uvedeným vyjadreniam orgán dozoru uvádza, že účastník konania ani pri kontrole prítomná p. H. svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnili. Účastník konania síce uviedol príčinu vzniku danej skutočnosti, táto však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Argument uvádzaný účastníkom konania (veľa zákazníkov, keďže išlo o čas obeda) je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Ku skutočnosti, že pokladnička kontrolný nákup nablokovala, avšak doklad o kúpe výrobkov nevydala inšpektorom SOI vystupujúcim v pozícii spotrebiteľov orgán dozoru uvádza, že podľa zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, pričom nepostačuje len samotné nablokovanie nákupu do pokladničného systému. Pre účely splnenia zákona je nutné vydanie dokladu o kúpe, napr. z pokladničného systému (prípadne formou paragónu a pod.) a jeho fyzické odovzdanie zákazníkovi, pričom subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku (ako napr. v danom prípade veľa zákazníkov) nie sú dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorého zodpovedá objektívne. Orgán dozoru dodáva, že v prípade výkonu kontroly zo strany SOI je relevantné práve

hľadisko ochrany spotrebiteľa, t.j. či je spotrebiteľovi vydávaný doklad o kúpe. Otázka odvádzania príslušných daní, z čoho vyplýva aj povinnosť evidovať nákup prostredníctvom registračnej pokladne, je hľadisko relevantné z pohľadu daňovej kontroly, nie kontroly zo strany SOI. Poukazovanie účastníka konania na skutočnosť, že pri kontrole neboli zistené žiadne iné nedostatky, považuje orgán dozoru za právne irelevantné. V súvislosti s vyjadrením účastníka konania orgán dozoru zároveň uvádza, 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 § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku alebo druh služby, cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 12.02.2019 ako aj z jednotlivých vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že 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. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu jeho ekonomických záujmov tak v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy

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

Poučenie:

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

Slovenská obchodná inšpekcia

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

číslo: **D/0504/01/2018**

dátum: **28.01.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný dozorný orgán v zmysle § 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 nadväznosti na § 4 ods. 1 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: **GERDA Slovakia s. r. o.**, Mlynské Nivy 77, 821 05 Bratislava,
IČO: 46 090 185

kontrola vykonaná dňa 30.11.2018 a 29.01.2019 v spoločnosti GERDA Slovakia s.r.o., Mlynské Nivy 77, 821 05 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Z., ktorá odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobku *gril Remundi Carus M* v hodnote 1049,00 € (objednávka č. 1013622 zo dňa 04.06.2018) osobne v prevádzkarni GERDA Slovakia s.r.o., Račianska 155, 831 54, Bratislava (uvedená adresa bola podľa údajov z obchodného registra do dňa 22.11.2018 adresou sídla spoločnosti) dňa 25.06.2018 v zákonom stanovenej lehote 14 dní odo dňa prevzatia uvedeného tovaru (faktúra č. 2018179 s dátumom vyhotovenia 11.06.2018), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy za vyššie uvedený výrobok, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo

zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **900,-€**, (slovom: deväťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-05040118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.11.2018 a 29.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v spoločnosti GERDA Slovakia s.r.o., Mlynské Nivy 77, 821 05, Bratislava, IČO: 46 090 185 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na dodržiavanie 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.“, resp. „zákon o pre ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Z., evidovaného pod č. 987/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 30.11.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 29.01.2019 (inšpekčný záznam zo dňa 29.01.2019 bol účastníkovi konania zaslaný doporučené listom do vlastných rúk na adresu sídla spoločnosti dňa 04.02.2019).

V súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Z., ktorá odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobku *gril Remundi Carus M* v hodnote 1049,00 € (objednávka č. 1013622 zo dňa 04.06.2018) osobne v prevádzkarni GERDA Slovakia s.r.o., Račianska 155, 831 54, Bratislava (uvedená adresa bola podľa údajov z obchodného registra do dňa 22.11.2018 adresou sídla spoločnosti) dňa 25.06.2018 v zákonom stanovenej lehote 14 dní odo dňa prevzatia uvedeného tovaru (faktúra č. 2018179 s dátumom vyhotovenia 11.06.2018), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy za vyššie uvedený výrobok, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku bolo účastníkovi konania listom zo dňa 13.12.2019 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 01.01.2020.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola 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 kontroly vnútorného trhu nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2018 pri kontrole prítomný p. R. uviedol, že záznam odovzdá.

Pri kontrole zo dňa 29.01.2019 prítomný p. P. neprijal inšpekčný záznam na základe vyjadrenia konateľa spoločnosti pána Ing. Daniela Szaboa, ktorý nebol pri kontrole prítomný, ale bol o kontrole telefonicky informovaný. Na základe vyššie uvedeného nebolo vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu podané vysvetlenie k obsahu predmetného inšpekčného záznamu. Následne bol orgánom kontroly vnútorného trhu zaslaný listom zo dňa 04.02.2019 inšpekčný záznam zo dňa 29.01.2019 doporučené do vlastných rúk na adresu sídla účastníka konania (doručený dňa 12.01.2019). Účastník konania sa k predmetnému inšpekčnému záznamu nevyjadril.

Dňa 28.12.2018 bolo orgánu kontroly vnútorného trhu zo strany účastníka konania doručené „Vyjadrenie k podnetu spotrebiteľky č. 987/2018“ zo dňa 12.12.2018, v ktorom účastník konania uviedol, že spotrebiteľka Z. si u nich dňa 04.06.2018 elektronicky objednala gril zn. REMUNDI CARUS M. v hodnote 1.049,00 €. Na základe tejto objednávky si od dovozcu zabezpečili objednaný tovar a informovali spotrebiteľku o tom, kedy bude tovar na predajni a teda bude si ho môcť v prípade trvajúceho záujmu zakúpiť. Dňa 11.06.2018 prišla spotrebiteľka do ich predajne (v tom čase na adrese Račianska 155, Bratislava), kde jej bol tovar predvedený, spotrebiteľka uhradila sumu 1.049 €, bol jej vydaný pokladničný blok a faktúra a tovar jej bol vydaný. E-mailom zo dňa 19.06.2018 sa na nich spotrebiteľka obrátila s tým, že po prvom grilovaní zhrdzavel gril a prosia o odpoveď, čo majú robiť. Oni o vyjadrenie ihneď požiadali výhradného dovozcu, aby mohli spotrebiteľke poskytnúť radu. Dňa 25.06.2018 prišla na predajňu spotrebiteľka p. B. s listom o odstúpení od zmluvy ako aj so zakúpeným tovarom. Ako dôvod odstúpenia od zmluvy uviedla, že gril, resp. jeho vrchná grilovacia železná doska zahrdzavela. Predavač p. R. list prevzal, avšak peniaze p. B. z dôvodu sporného odstúpenia od zmluvy nevyplatil. E-mailom zo dňa 03.07.2018 im výhradný dovozca uvedeného grilu oznámil, že vrchná doska nie je z nerez a jedná sa o bežný a prirodzený jav tohto materiálu. Každý jeden gril po grilovaní pokiaľ ostane vo vonkajšom prostredí, tak na jeho povrchu sa začne tvoriť hrdzavý povlak, ktorý sa však po opätovnom založení ohňa vyčistí. Vytvorenie hrdzavého povlaku je prirodzenou vlastnosťou tohto materiálu. O stanovisku výhradného dovozcu ihneď e-mailom zo dňa 03.07.2018 informovali p. B.. Táto však na ich oznámenie reagovala obratom e-mailom zo dňa 04.07.2018, kde výslovne uviedla, že nejde o reklamáciu, že žiadnu reklamáciu nepodávala ale odstúpila od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. bez uvedenia dôvodu v 14 dňovej lehote a žiada vrátiť peniaze. Predpokladom odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy v zmysle 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 je, že spotrebiteľ uzatvoril zmluvu na diaľku alebo uzatvoril zmluvu mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. V tomto prípade však bola kúpna zmluva uzatvorená dňa 11.06.2018 priamo v obchodných priestoroch predávajúceho, kde spotrebiteľka uhradila kúpnu cenu, bol jej odovzdaný tovar, ktorý si predtým riadne prezrela, bola poučená o jeho vlastnostiach ako aj o možnosti reklamovania tovaru. Reklamačný poriadok visel v predajni na dostupnom mieste.

Vzhľadom k uvedenému sú toho názoru, že spotrebiteľka sa nemôže domáhať bezdôvodného odstúpenia od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. v 14 dňovej lehote tak ako žiada, nakoľko nie sú naplnené obligatórne znaky zmluvy uzatvorenej na diaľku. V zmysle § 2 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. zmluvou uzavretou na diaľku sa na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu. Aj napriek skutočnosti, že spotrebiteľka si objednala tovar elektronicke, k uzavretiu samotnej kúpnej zmluvy prišlo až v predajni predávajúceho dňa 11.06.2018, kde bol spotrebiteľke odovzdaný tovar a kde uhradila jeho celú kúpnu cenu. Spotrebiteľka v e-maile zo dňa 04.07.2018 sama uvádza, že zmluva bola uzatvorená dňa 11.06.2018 v odbernom mieste. Jej tvrdenie, že zmluva bola uzatvorená na diaľku sa teda javí značne rozporuplne. V prípade nezájmu o tovar, spotrebiteľka si nemusela a ani nebola nútená si tento tovar zakúpiť. Išlo o jej výslovnú voľbu a možnosť, či si vybraný tovar v ich predajni zakúpi alebo nezakúpi. Navyše s poukazom na jej výslovné vyjadrenie a trvanie na tom, že sa nejedná o reklamáciu, že žiadnu reklamáciu ani nepodávala, predávajúci nevybavoval jej odstúpenie od zmluvy v režime reklamačného konania a nedal teda ani vypracovať odborné posúdenie.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dohľadu, 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 v predmetnom vyjadrení orgán kontroly vnútorného trhu uvádza, že v zmysle § 2 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. sa zmluvou uzavretou na diaľku na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu. Z predmetného ustanovenia teda vyplýva, že zmluvou uzavretou na diaľku (zmluva na diaľku) je zmluva, ktorá sa dojednáva a uzatvára 1. použitím akéhokoľvek prostriedku diaľkovej komunikácie, 2. bez súčasného fyzického kontaktu spotrebiteľa a predávajúceho, a to až do jej uzavretia vrátane tohto okamihu, pričom oba tieto znaky musia byť splnené súčasne. Za moment uzavretia kúpnej zmluvy je potrebné považovať okamih, keď sa zmluvné strany dohodnú na podstatných náležitostiach zmluvy (t.j. na predmete zmluvy a kúpnej cene). Vyššie uvedenú skutočnosť tiež potvrdzuje bod 2.6 Všeobecných obchodných podmienok účastníka konania: „Všetky prijaté elektronické objednávky sú považované za návrh zmluvy a sú považované za záväzné“, ako aj bod č. 2.7: „Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim.“ V predmetnom prípade tak došlo k uzavretiu kúpnej zmluvy potvrdením objednávky prostredníctvom elektronickej pošty s predmetom „Nová objednávka 1013622 www.virivky-spa.eu“. Z obsahu predmetného e-mailu jednoznačne vyplýva, že spĺňa zákonné znaky zmluvy uzatvorenej na diaľku, pričom predmet zmluvy ako aj kúpna cena je určená a len ako spôsob dodania je určený osobný odber a platba na výdajnom mieste. Súčasne je záväzným akceptovaním návrhu predávajúceho a za okamih vzniku kúpnej zmluvy sa považuje okamih jeho doručenia spotrebiteľke. V uvedenom prípade teda nie je možné považovať následný osobný odber predmetného výrobku a zaplatenie dohodnutej kúpnej ceny na prevádzkarni účastníka konania za moment uzavretia kúpnej zmluvy, nakoľko si spotrebiteľka p. B. s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie, teda prostredníctvom internetovej stránky www.virivky-spa.eu uskutočnila objednávku č. 1013622 na výrobok gril Remundi Carus M v hodnote 1.049 € a následne jej bol dňa 04.06.2018 doručený e-mail potvrdzujúci

objednávku predmetného tovaru. V predmetnom e-maile je uvedený „Osobný odber“ a priamo pod ním sa nachádza „zákazník si tovar vyzdvihne a zaplatí priamo na výdajnom mieste vo vopred dohodnutý termín“. Skutočnosť, že spotrebiteľka zaplatila za tovar na prevádzkarni účastníka konania, nie je dôkazom, že nákup bol zo strany spotrebiteľa uskutočnený v mieste prevádzky, a teda, že predmetný vzťah nemožno subsumovať pod zásielkový predaj. Rovnako netreba opomínať ani skutočnosť, že v samotnom e-maile sa nachádzal Osobný odber, je teda logickým vyústením zrealizovanej objednávky (de facto ako spôsob doručenia). Osobný odber ako jeden vo všeobecnosti využívaných spôsobov dodania tovaru (na základe zmlúv uzatváraných na diaľku) ako i platba za objednávku tovaru na prevádzke predávajúceho, nemôžu mať za následok, že právny vzťah vzniknutý na základe zmluvy uzavretej na diaľku zmení svoj právny režim na predaj tovaru v kamennej prevádzke, teda že dôjde k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľky v predmetnom zmluvnom vzťahu, nakoľko právny vzťah by ďalej nepožíval ochranu v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. Tvrdenia účastníka konania, že spotrebiteľka si predmetný výrobok len elektronicky objednala ale k uzavretiu kúpnej zmluvy došlo až dňa 11.06.2018 tým, že spotrebiteľke bol až vtedy odovzdaný tovar a spotrebiteľka zaplatila kúpnu cenu vyhodnotil orgán dozoru ako účelové a smerujúce k znemožneniu uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 cit. zákona spotrebiteľkou p. B..

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo 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. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 30.11.2018 v inšpekčnom zázname zo dňa 29.01.2019, z predložených dokladov a vyjadrenia účastníka konania.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. Súčasne orgán dohľadu prihliadol na dĺžku trvania protiprávneho stavu, a to na obdobie od uplynutia 14-dňovej lehoty, v priebehu ktorej bol účastník konania povinný spotrebiteľovi vrátiť uhradenú kúpnu cenu prakticky až do vydania tohto rozhodnutia (nebolo preukázané vrátenie finančných prostriedkov). Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinností spôsobili. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu 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/0455/01/2018**

dátum: **20.02.2020**

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: **ELEKTROSPED, a. s.**, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava,
IČO: 35 765 038,

kontrola vykonaná dňa 16.11.2018 a 05.12.2018 v sídle spoločnosti ELEKTROSPED, a. s.,
Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, IČO: 35 765 038,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že, predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. T., uplatnenú listom zo dňa 16.08.2018 (podací lístok č. EH442628733SK), doručeným predávajúcemu dňa 17.08.2018 a zaevidovanú predávajúcim dňa 17.08.2018 (Reklamačný protokol č. 8800042477 s dátumom uplatnenia reklamácie 17.08.2018), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *Tablet Lenovo TAB3 10 čierny/modrý, výrobné číslo HA0T0466 (EAN: 191376298983) v hodnote 127,00 €, zakúpeného dňa 28.07.2017*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04550118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.11.2018 a 05.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti ELEKTROSPED, a. s., Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, IČO: 35 765 038, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. T., evidovaného pod č. 1103/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.11.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 05.12.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. T., uplatnenú listom zo dňa 16.08.2018 (podací lístok č. EH442628733SK), doručeným predávajúcemu dňa 17.08.2018 a zaevidovanú predávajúcim dňa 17.08.2018 (Reklamačný protokol č. 8800042477 s dátumom uplatnenia reklamácie 17.08.2018), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *Tablet Lenovo TAB3 10 čierny/modrý, výrobné číslo HA0T0466 (EAN: 191376298983) v hodnote 127,00 €, zakúpeného dňa 28.07.2017*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 28.10.2019 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 07.11.2019.

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.

Dňa 12.11.2019 bol do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 28.10.2019“, v ktorom účastník konania po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že je žiaľ pravdou, že v poradí druhá reklamácia spotrebiteľa p. S. bola vybavená po 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie, a preto bolo vyhovené spotrebiteľovej požiadavke na vrátenie peňazí za tovar a bol mu vystavený dobropis. Za týmto účelom zaslal dňa 19.09.2018 účastník konania spotrebiteľovi e-mailom oznámenie o ukončení reklamácie, a to spôsobom, že mu budú vrátené peniaze, spolu s výzvou, aby tento uviedol číslo účtu, na ktoré mu majú byť peniaze vrátené. Na tento e-mail spotrebiteľ riadne reagoval. Reklamácia bola teda doriešená vrátením peňazí za tovar. Aj keď pochybenie pri nestihnutí lehoty na vybavenie reklamácie účastníka konania veľmi mrzí, je zrejmé, že okamžite došlo k náprave a zo strany účastníka konania bola reklamácia spotrebiteľa ukončená dobropisom k daňovému dokladu, t.j. vrátením peňazí za tovar. Účastník konania by chcel teda k vyššie uvedenému uviesť, že v žiadnom prípade nebolo jeho úmyslom porušovať zákon, čoho dôkazom bolo, že akonáhle zistil nedostatky z jeho strany,

bezodkladne urobil opatrenia na nápravu. Vzhľadom na vyššie uvedené, najmä na skutočnosť, že zo strany účastníka konania došlo k okamžitej náprave pri vybavení reklamácie spotrebiteľa, a to vráteniu kúpnej ceny za tovar, účastník konania navrhuje, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. 1103/2018 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, účastník konania navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadalo na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 16.11.2018 pri kontrole prítomná p. S. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a odovzdá na riešenie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.12.2018 pri kontrole prítomný p. E. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 23.11.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Stanovisko k Inšpekčnému záznamu zo dňa 16.11.2018“ zo dňa 20.11.2018, v ktorom účastník konania vo vzťahu k podnetu č. 1103/2018 uviedol, že spotrebiteľ p. T., vo svojom podnete č. 1103/2018 uviedol, že si u účastníka konania uplatnil reklamáciu na tovar: tablet. Cca po dvoch týždňoch dostal informáciu, že je tovar opravený. Následne ho doma preskúšal, pričom zistil, že tento stále nefunguje. Uplatnil si teda ďalšiu reklamáciu. Od doby odoslania až doteraz však nedostal žiadne stanovisko. Niekoľkokrát účastníkovi konania telefonoval, pričom žiadali od neho číslo reklamácie, ktoré tento nemal. Spotrebiteľ žiada o prešetrenie. V zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa na účely tohto zákona sa rozumie vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Účastník konania k predmetnej veci uvádza, že je žiaľ pravdou, že v poradí druhá reklamácia spotrebiteľa bola vybavená po 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie, a preto bolo vyhovené spotrebiteľovej požiadavke na vrátenie peňazí za tovar a bol mu vystavený dobropis. Za týmto účelom zaslal dňa 19.09.2018 účastník konania spotrebiteľovi e-mailom oznámenie o ukončení reklamácie, a to spôsobom, že mu budú vrátené peniaze, spolu s výzvou, aby tento uviedol číslo účtu, na ktoré mu majú byť peniaze vrátené. Na tento e-mail spotrebiteľ riadne reagoval. Reklamácia bola teda doriešená vrátením peňazí za tovar. Aj keď pochybenie pri nestihnutí lehoty na vybavenie reklamácie účastníka konania veľmi mrzí, je zjavné, že okamžite došlo k náprave a zo strany účastníka konania bola reklamácia spotrebiteľa ukončená dobropisom k daňovému dokladu, t.j. vrátením peňazí za výrobok spotrebiteľovi. Vzhľadom na vyššie uvedené, najmä na skutočnosť, že zo strany účastníka konania došlo k okamžitej náprave pri vybavení reklamácie spotrebiteľa, a to vráteniu kúpnej ceny za tovar, účastník konania navrhuje, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. 1103/2018 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, účastník konania navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadalo na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. K predmetnému podaniu účastník konania zároveň priložil kópie nasledovných dokladov: Reklamačný protokol č. 8800005460; Odborné posúdenie (servisný list); Protokol o oprave č. 8800005460; Objednávka prepravy; Informácia o doručení balíka; Reklamačný protokol č. 8800042477; List zákazníka; Dobropis č. 3078009901; e-mailová komunikácia so zákazníkom; Reklamačný poriadok účastníka konania; potvrdenie o vrátení peňazí spotrebiteľovi na účet – detail obratu (dátum zúčtovania 25.09.2018).

Účastník konania v predmetnom liste zároveň uviedol vyjadrenie k podnetu evidovanému pod č. 1000/2018, tento však nie je predmetom začatého správneho konania a z tohto dôvodu správny orgán vyjadrenie účastníka konania v časti týkajúcej sa podnetu č. 1000/2018 v predmetnom rozhodnutí neuvádza.

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

K jednotlivým vyjadreniam orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistené protiprávne konanie žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil, práve naopak, uznal porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia. V tejto súvislosti orgán dozoru uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Predávajúci žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa T. v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavená až dňa 25.09.2018 vrátením kúpnej ceny výrobku vo výške 127,00 € na účet spotrebiteľa. Orgán dozoru dodáva, že dodatočné vybavenie reklamácie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje na 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 ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Orgán dozoru tiež uvádza, že samotný zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania preukázateľne porušil povinnosť vyplývajúcu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia, a teda orgán dozoru je povinný k uloženiu sankcie pristúpiť. K vyjadreniu účastníka konania, že v žiadnom prípade nebolo jeho úmyslom porušovať zákon, čoho dôkazom bolo, že akonáhle zistil nedostatky z jeho strany, bezodkladne urobil opatrenia na nápravu, orgán dozoru uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo.

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 výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.11.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.12.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd, na základe čoho má sťažené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. poskytnutej služby. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0013/01/2019**

dátum: **27.01.2020**

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: **Peace St. s. r. o.**, Mierová 48/B, 821 05 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 51 439 212

kontrola vykonaná dňa 08.02.2019 v prevádzkarni Café Porto, Kaštieľska 4, 821 05 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 × 40 ml Becherovka á 1,90 €/40 ml*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *2 x 38 ml B Becherovka á 1,90 €/40 ml, zároveň*, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,20 € a k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- **správne účtovať ceny pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nesprávne účtoval ceny pri predaji výrobkov, keď na

vykonaný kontrolný nákup (1 pc čaj mix mäta, zázvor á 2,10 €/ pc; 1pc čaj mäta á 2,10 €/pc; 2 pc toust á 2,20 €/ 100 g; 2 × 40 ml Becherovka á 1,90 €/40 ml, 2 x porcovaný med á 0,30 €/20 g) zaúčtoval porcovaný med á 0,30 €/20 g, napriek tomu, že nebol zo strany inšpektorov SOI objednaný, 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;

- **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 len kuchynská digitálna váha bez 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;
- **zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predávaní výrobkov, nakoľko pri kontrole a ani dodatočne v priebehu výkonu kontroly nebol predložený zdravotný preukaz 1 prítomného zamestnanca – p. P. a taktiež účastník konania pri výkone kontroly nepreukázal vydanie rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej aj „RÚVZ“) na predmetnú prevádzkareň, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 6 druhoch výrobkov (jedál) v priamej ponuke pre spotrebiteľa:
 1. belgická torta á 2,40 €;
 2. krémeš á 2,30 €;
 3. veterník á 2,40 €;
 4. orechový košíček á 1,20 €;
 5. jogurtovo malinový rez á 2,20 €;
 6. nero-karamel á 2,20 €;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;
- **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 1 druhu výrobku v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to: *med porcovaný 20g*, 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 sídlo predávajúceho** – 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 (na dverách pri vstupe do prevádzky bolo uvedené obchodné meno a sídlo inej spoločnosti: P.S. GALAXY s.r.o., Mierová 50, Bratislava), čím došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **900,- €**,
(slovom: deväťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00130119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.02.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Café Porto, Kaštieľska 4, 821 05 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 08.02.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 × 40 ml Becherovka á 1,90 €/40 ml*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *2 x 38 ml B Becherovka á 1,90 €/40 ml, zároveň*, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,20 €.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že účastník konania ako predávajúci nesprávne účtoval ceny pri predaji výrobkov, keď na vykonaný kontrolný nákup (1 pc čaj mix mäta, zázvor á 2,10 €/ pc; 1pc čaj mäta á 2,10 €/pc; 2 pc toust á 2,20 €/ 100 g; *2 × 40 ml Becherovka á 1,90 €/40 ml, 2 x porcovaný med á 0,30 €/20 g*) zaúčtoval *porcovaný med á 0,30 €/20 g*, napriek tomu, že nebol zo strany inšpektorov SOI objednaný.

Pri výkone kontroly bolo ďalej 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 len kuchynská digitálna váha bez overenia.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predávaní výrobkov, nakoľko pri kontrole a ani dodatočne v priebehu výkonu kontroly nebol predložený zdravotný preukaz 1 prítomného zamestnanca – p. P. a taktiež účastník konania pri výkone kontroly nepreukázal vydanie rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej aj „RÚVZ“) na predmetnú prevádzkareň.

Pri výkone kontroly bolo taktiež zistené, že 6 druhoch výrobkov (jedál) v priamej ponuke pre spotrebiteľa:

1. belgická torta á 2,40 €;
2. krémeš á 2,30 €;
3. veterník á 2,40 €;
4. orechový košíček á 1,20 €;
5. jogurtovo malinový rez á 2,20 €;
6. nero-karamel á 2,20 €;

nebolo označených údajmi o množstve (hmotnosti).

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že pri 1 druhu výrobku v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to: *med porcovaný 20g*, nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku, uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho (na dverách pri vstupe do prevádzky bolo uvedené obchodné meno a sídlo inej spoločnosti: P.S. GALAXY s.r.o., Mierová 50, Bratislava).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) (v časti nedodržania povinnosti predávať výrobky v správnej miere) § 4 ods. 1 písm. a) (v časti porušenia povinnosti umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov), § 4 ods. 1 písm. d), § 4 ods. 1 písm. e), § 12 ods. 2, § 14 a § 15 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 13.12.2019 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 01.01.2020.

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 08.02.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. P. po oboznámení s obsahom inšpekčného záznamu uviedla, že súhlasí.

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

V zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb.

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 § 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.

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 zo dňa 08.02.2019.

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. Nedodržaním

deklarovanej miery objednaných výrobkov došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,20 €. 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. Naúčtovaním výrobku, ktorý si spotrebiteľ v skutočnosti neobjednal, 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. Nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života, zdravia a majetku spotrebiteľa, pričom nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov tak účastník konania ohrozil jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa. Neuvedenie údaju, na aké množstvo (resp. hmotnosť) 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 6 druhov výrobkov. 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. 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.

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 a právo 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, 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/0054/01/2019**
28.02.2020

dátum:

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

kontrola vykonaná dňa 08.02.2019 a 27.03.2019 v sídle účastníka konania, v tom čase nachádzajúcom sa na adrese Krajná 86, 821 04 Bratislava (od 11.06.2019 zmena sídla spoločnosti na Černyševského 1287/10, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka),

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. R., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *televízor TV STRONG, číslo artiklu SRT49FX4003 R6-FHD TV 124 cm, T2/C/S2, výrobné číslo: 011302091600319 v hodnote 363,00 €, zakúpeného dňa 02.01.2017* (doklad o kúpe zo dňa 02.01.2017), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 17.09.2018 (doklad – Doklad o príjmu

výrobku č. 1114/18090016 zo dňa 17.09.2018), bola vybavená dňa 26.09.2018 (doklad - Doklad uzavření reklamace č. 1114/18090016 zo dňa 26.09.2018) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok 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-00540119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.02.2019 a 27.03.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti OKAY Slovakia, spol. s r.o., v tom čase nachádzajúcom sa na adrese Krajná 86, 821 04 Bratislava (od 11.06.2019 zmena sídla spoločnosti na Černyševského 1287/10, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka), 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 spotrebiteľa p. R., ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 08.02.2019 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 27.03.2019.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. R., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *televízor TV STRONG, číslo artiklu SRT49FX4003 R6-FHD TV 124 cm, T2/C/S2, výrobné číslo: 011302091600319 v hodnote 363,00 €, zakúpeného dňa 02.01.2017* (doklad o kúpe zo dňa 02.01.2017), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 17.09.2018 (doklad – Doklad o prijímu výrobku č. 1114/18090016 zo dňa 17.09.2018), bola vybavená dňa 26.09.2018 (doklad - Doklad uzavření reklamace č. 1114/18090016 zo dňa 26.09.2018) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok 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 13.01.2020 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 16.01.2020.

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 08.02.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. R. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 27.03.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. R. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

V liste „Vyjadrenie k Výzve zo dňa 4.3.2019“ zo dňa 08.03.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 11.03.2019, p. Mgr. A. (vedúci právneho oddelenia) uviedol, že za účelom splnenia uloženého pokynu uvádza, že predmetná reklamácia bola prijatá dňa 17.09.2018 v predajni spoločnosti OKAY na adrese Ulica Svornosti 58, 821 06 Bratislava. Reklamácia bola uzatvorená dňa 26.09.2018 osobne so spotrebiteľom na predmetnej predajni, čo vyplýva aj z podpisu spotrebiteľa na Doklade o uzatvorení reklamácie č. 1114/18090016. V prílohe tohto vyjadrenia boli zároveň orgánu dozoru zaslané nasledovné doklady: Doklad o prijímu výrobku č. 1114/18090016 zo dňa 17.09.2018; Opravenka 366042; Doklad uzavrení reklamácie č. 1114/18090016 zo dňa 17.09.2018.

V liste „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.03.2019“ zo dňa 28.03.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 04.04.2019, p. Mgr. A. (vedúci právneho oddelenia) po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že v danej veci spoločnosti OKAY bohužiaľ nezostáva než konštatovať, že v dôsledku technickej chyby systému, tento vygeneroval nesprávny formulár. Spotrebiteľ je v rámci dokladu o uzavretí reklamácie bežne informovaný o možnosti obrátiť sa príp. na niektorého zo súdnych znalcov podľa miestnej príslušnosti predajne vybavujúcej reklamáciu. V prílohe zasiela štandardný formulár aj s poučením o zaslaní na odborné posúdenie. Nebolo úmyslom spoločnosti OKAY spotrebiteľa neinformovať o možnosti zaslať výrobok k revíznemu posúdeniu. Táto nemilá skutočnosť spoločnosť úprimne mrzí a ospravedlňuje sa za ňu. V prílohe predmetného vyjadrenia bol orgánu dozoru zaslaný Doklad uzatvorenia reklamácie (č. 1113/18010014 zo dňa 07.01.2018).

K jednotlivým vyjadreniam p. Mgr. A. orgán dozoru uvádza, že p. Mgr. A. svojimi vyjadreniami zistené protiprávne konanie žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil, práve naopak, uznal porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol. Pán Mgr. A. síce vo svojom vyjadrení uviedol príčinu vzniku zisteného nedostatku, táto však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Argument uvádzaný v predmetnom vyjadrení (technická chyba systému, ktorý vygeneroval nesprávny formulár) hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezavaruje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo. Skutočnosť, že spotrebiteľ je v rámci dokladu o uzavretí reklamácie bežne informovaný o možnosti obrátiť sa na niektorého zo súdnych znalcov, je vzhľadom na zistený skutkový stav irelevantná, nakoľko vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že účastník konania pri vybavení reklamácie spotrebiteľa p. R., uplatnenej dňa 17.09.2018, zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku – *televízor TV STRONG, číslo artiklu SRT49FX4003 R6-FHD TV 124 cm, T2/C/S2, výrobné číslo:*

011302091600319 v hodnote 363,00 €, zakúpeného dňa 02.01.2017, t.j. uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, nepostupoval v súlade s ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, keď predmetnú reklamáciu spotrebiteľa vybavil dňa 26.09.2018 zamietnutím, pričom v doklade o vybavení reklamácie - „Doklad uzavření reklamacie č. 1114/18090016“ zo dňa 26.09.2018 absentovala informácia o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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 66 400,00 €.

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 08.02.2019, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.03.2019 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa a zároveň mu môže byť sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. 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. Jej riadnym neuvedením je marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa, ktorá je nezanedbateľná s prihliadnutím na možnosť opätovného uplatnenia reklamácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení všetkých uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výrokovvej časti 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/0058/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

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

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

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

kontrola vykoná dňa 30.01.2019, 01.03.2019 a 22.03.2019 v prevádzkarni Autoservis, Mlynské Nivy 56, Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúceho

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – v nadväznosti na vykonané kontroly a doložené doklady bolo zo strany inšpektorov SOI zistené, že v súvislosti s prevzatím motorového vozidla Peugeot 508, EČV: PK . VIN:, nakoľko nedošlo k zhotoveniu diela na počkanie, bol spotrebiteľke zo strany účastníka konania ako potvrdenie o prevzatí objednávky vydaný zákazkový list 2017000449 s dátumom prijatia 24.07.2017, ktorý však neobsahuje informáciu o pevnej cene ani o cene určenej aspoň odhadom (uvedená len predbežná cena 0,00). V zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie*

musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Následne ustanovenie § 636 ods. 1 Občianskeho zákonníka uvádza, že *ak cenu pri uzavretí zmluvy nemožno dojednať pevnou sumou, musí sa určiť aspoň odhadom.*

Nevydaním potvrdenia o prevzatí objednávky, ktoré obsahuje cenu za vykonanie diela, bol porušený zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie, t.j. došlo k porušeniu zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

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-00580119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Autoservis, Mlynské Nivy 56, 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 na prešetrenie podnetu spotrebiteľa (Mgr. J.) evidovaného pod č. 1360/2018. Nakoľko v čase výkonu kontroly neboli zo strany účastníka konania predložené potrebné doklady k prešetreniu podania spotrebiteľa, bol uložený záväzný pokyn smerujúci k ich zaslaniu. V nadväznosti na uložený pokyn na doloženie relevantných dokladov, boli tieto orgánu doložené spolu so stanoviskom účastníka konania dňa 15.02.2019. V nadväznosti na uvedené bola zo strany inšpektorov SOI vykonaná kontrola vo vyššie uvedenej prevádzke účastníka konania aj dňa 01.03.2019 a 22.03.2019.

V nadväznosti na vykonané kontroly a doložené doklady bolo zo strany inšpektorov SOI zistené, že v súvislosti s prevzatím motorového vozidla Peugeot 508, EČV: PK, VIN:;, nakoľko nedošlo k zhotoveniu diela na počkanie, bol spotrebiteľke zo strany účastníka konania ako potvrdenie o prevzatí objednávky vydaný zákazkový list 2017000449 s dátumom prijatia 24.07.2017, ktorý však neobsahuje informáciu o pevnej cene ani o cene určenej aspoň odhadom (uvedená len predbežná cena 0,00). V zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.* Následne ustanovenie § 636 ods. 1 Občianskeho zákonníka uvádza, že *ak cenu pri uzavretí zmluvy nemožno dojednať pevnou sumou, musí sa určiť aspoň odhadom.* Nevydaním potvrdenia o prevzatí objednávky, ktoré obsahuje cenu za vykonanie diela, bol porušený zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 27.01.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 03.02.2020.

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 vyjadril listom zo dňa 10.02.2020 označeným ako „Vyjadrenie spoločnosti SWK car s.r.o. k Oznámeniu o začatí správneho konania, zo dňa 27.01.2019“ (ktorého prílohu tvorila „Zápisnica o pojednávaní“ zo dňa 09.10.2019 a „Zápisnica o pojednávaní“ zo dňa 09.12.2019), ktorý bol orgánu dozoru doručený dňa 10.02.2020.

V predmetnom vyjadrení účastník konania uviedol, že dňa 03.02.2020 spoločnosť SWK car s.r.o. prevzala „Oznámenie o začatí správneho konania“, zo dňa 27.01.2020, č.k. : P/0058/01/2019, ktorým bolo začaté správne konanie o uložení pokuty podľa ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. V nadväznosti na vykonané kontroly a doložené doklady bolo zo strany inšpektorov SOI zistené, cituje: „Nevydaním potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré obsahuje cenu za vykonanie diela, bol porušený zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie, t.j. došlo k porušeniu zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.“

Účastník konania ďalej uvádza, že zo strany inšpektorov SOI však bolo zistené, že spotrebiteľke bol vydaný, ako potvrdenie o prevzatí objednávky, Zákazkový list 2017000449, s dátumom prijatia 24.07.2017, ktorý neobsahuje informáciu o pevnej cene ani o cene určenej aspoň odhadom. (uvedená len predbežná cena 0,00). Dôvody, pre ktoré nebola uvedená v písomnej forme informácia o cene priamo v dotknutom zákazkovom liste (potvrdení o prevzatí objednávky), spoločnosť uviedla vo svojom predchádzajúcom vyjadrení. Spoločnosť však zdôrazňuje, že k dohode medzi ňou a spotrebiteľkou o odhadovanej cene v súlade s ust. § 632 OZ došlo v ústnej forme, čo je potvrdené aj samotnou spotrebiteľkou a jej bratom, pánom V., v prebiehajúcom súdnom konaní pred Okresným súdom Pezinok, sp. zn. 8C/17/2018. Spotrebiteľka – Mgr. J., ako strana sporu, vypovedala, že disponovala informáciou o výške odhadovanej ceny opravy motorového vozidla, ktorá podľa jej výpovede mala byť v rozsahu 2.000,- EUR. Výslovne cituje časť jej výpovede zo str. – 5 – priamo z písomnej zápisnice, vyhotovenej Okresným súdom Pezinok, z priebehu pojednávania zo dňa 09.10.2019, : „...infor. mám že oprava mala byť v rozsahu 2 tis. eur a do dvoch mesiacov hotová...“. Z dôvodu právnej istoty pripája priamo do textu výstrižok jej výpovede a v listinnej forme v celosti dotknutú zápisnicu z pojednávania na Okresnom súde Pezinok zo dňa 09.10.2019.

Pod uvedeným účastník konania uviedol nasledovný text: „Predstúpila žalovaná a uvádza. Považujem celú situáciu a opravu vozidla na vykonštruovanú. Dala som auto do opravy. Auto bolo na leasing. Vozidlo bolo po nehode, bolo pojazdné a dovezené do servisu. Infor. mám že oprava mala byť v rozsahu 2 tis. eur a do dvoch mesiacov hotová. Nemala som dôvodu chodiť a kontrolovať veci. Čakala som kedy“.

Skutočnosť, že odhadovaná cena za opravu motorového vozidla bola medzi spoločnosťou SWK car s.r.o. a spotrebiteľkou dohodnutá v ústnej forme, je potvrdená aj svedeckou výpoveďou svedka, brata spotrebiteľky, pána V.. Ten vypovedal na Okresnom súde Pezinok k predmetu sporu na pojednávaní konanom dňa 09.12.2019. V súvislosti s preukázaním ústnej

dohody o cene opravy motorového vozidla, pripája priamo do textu výstrižok výpovede svedka pána V., z písomnej zápisnice z pojednávania na Okresnom súde Pezinok, zo str. -3-, a súčasne v listinnej forme v celosti dotknutú zápisnice z pojednávania na Okresnom súde Pezinok zo dňa 09.12.2019.

Následne je účastníkom konania uvedený: „kt. bol tiež na výmenu, že ho donesie. Dohodu o vykonaní práce kt. bola sme sa dohodli na sume 1800 až 2300 eur, s tým že oprava bude do 2 mesiacov. Kontakty so žalobcom sme si ani nemuseli vymeniť lebo sme sa dohodli že oprava bude trvať 2 mesiace. Bol som v tom že“.

Na základe vyššie uvedených skutočností je podľa jeho názoru zrejmé, že spoločnosť SWK car s.r.o. nemala v úmysle spotrebiteľku zavádzať a ani ju nezavádzala, keď sama spotrebiteľka a jej brat, ktorý bol spotrebiteľkou splnomocnený ju vo veci zastupovať, v súdnom konaní na Okresnom súde Pezinok jasne potvrdili existenciu dohody o odhadovanej cene za vykonanú opravu motorového vozidla.

Prebiehajúci spor na Okresnom súde Pezinok, sp. zn. 8C/17/2018, rieši spor spotrebiteľky a spoločnosti SWK car s.r.o. titulom údajných nárokov spotrebiteľky na náhradu údajnej škody (údajné zapožičiavanie si náhradného motorového vozidla), ktorá jej mala údajne vzniknúť údajne neprimerane dlhou dobou vykonávania dohodnutej opravy motorového vozidla. Spotrebiteľka si teda v súvislosti s konštatovaným „porušením upierať spotrebiteľovi právo na informácie“ (absencia písomnej informácie o cene za opravu motorového vozidla) zo strany SOI voči spoločnosti SWK car s.r.o. neuplatňuje voči spoločnosti SWK car s.r.o. súdnou cestou žiadne nároky.

Účastník konania zastáva názor, že neuvedenie odhadovanej ceny za opravu motorového vozidla v písomnej forme priamo v dotknutom zákazkovom liste, s dôrazom na existenciu ústnej dohody o odhadovanej cene za opravu motorového vozidla (preukázané v súdnom konaní) nemalo pre spotrebiteľku žiadne negatívne následky.

Záverom si dovoľuje opakovane zdôrazniť, že spotrebiteľka riadne vyúčtovanú cenu za vykonanú opravu motorového vozidla v celosti zaplatila. Na základe vyššie uvedených skutočností si preto dovoľuje požiadať, aby boli tieto skutočnosti SOI zohľadnené pri rozhodovaní o ustálení výšky pokuty na jej dolnej hranici za neúmyselné opomenutie uvedenia ústnej dohody o odhadovanej cene za opravu motorového vozidla v písomnom potvrdení o prevzatí objednávky.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 30.01.2019 pri výkone kontroly prítomný konateľ spoločnosti p. David Siwek uviedol, že inšpekčný záznam prevzal.

Dňa 15.02.2019 bol orgánu dozoru doručený list označený ako „Podnet spotrebiteľa č. 1360/2018 Stanovisko spoločnosti SWK car s.r.o. a predloženie vyžiadaných dokladov v zmysle záväzného pokynu Inšpektorátu SOI“ zo dňa 15.02.2019, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 30.01.2019 bola v prevádzke SWK car s.r.o. : autoservis, Mlynské Nivy 56, Bratislava, vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (v ďalšom texte len „SOI“), so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. 1360/2018. Z vykonanej kontroly bol písomne vyhotovený „Inšpekčný záznam“, v ktorom je bližšie opísaný obsah uvedeného podnetu spotrebiteľa: Mgr. J., (v ďalšom texte len „spotrebiteľka“). Prostredníctvom uplatneného podnetu spotrebiteľka žiada prešetriť postup spoločnosti pri oprave motorového vozidla Peugeot 508, EVČ: PK (v ďalšom texte len „motorové vozidlo“). Spotrebiteľka vo svojom podnete uviedla skutočnosti a predložila listinné doklady, ktoré podľa jej názoru majú preukazovať opodstatnenosť podnetu. No nie je tomu tak. Spoločnosť SWK car s.r.o. si týmto dovoľuje predložiť k podnetu spotrebiteľky nasledovné stanovisko:

I. Pre spoločnosť je prekvapivé podanie podnetu na SOI zo strany spotrebiteľky, keď spotrebiteľka sa vôbec osobne nezaujímalala a nekomunikovala so spoločnosťou od začiatku

umiestnenia motorového vozidla do prevádzky spoločnosti a dohodnutia jeho opravy, až do okamihu, keď už spoločnosť trvala na zaplatení dohodnutej a riadne vyúčtovanej ceny za vykonanú opravu motorového vozidla. Počas celého procesu vykonávania opravy, vrátane dohodnutia jej rozsahu a ceny, zastupoval spotrebiteľku pán V.. Po prvý krát sa spotrebiteľka osobne dostavila do servisu na dohodnuté rokovanie, vyvolané za účelom zmierného riešenia celej veci, a to až dňa 28.06.2018. Úvodom rokovania sa spotrebiteľka vyjadrila, že si potrebuje vypočítať informácie zo strany spoločnosti vykonávajúcej opravu motorového vozidla, pretože dostávala iba sprostredkované informácie od svojho brata pána V., a teda musí si sama na vec vytvoriť názor. V ten deň nedošlo k zmiernemu riešeniu veci, no časom spotrebiteľka uznala, že spoločnosť mala oprávnený nárok na zaplatenie účtovanej ceny za opravu motorového vozidla a túto aj zaplatila.

II. Spotrebiteľka preukázateľne klame, keď v podnete uvádza, že: „Uvedené vozidlo som v mesiaci júl 2017 pristavila do servisu na opravu po havárii. ...“ Motorové vozidlo priviezol do servisu jej brat, pán V., ako splnomocnená osoba spotrebiteľkou. Ako je už vyššie uvedené, osobne sa spotrebiteľka dostavila do servisu spoločnosti až dňa 28.06.2018.

Je pravdou že spoločnosť vykonávala opravu postupne, a to na základe dohody p. V., a jeho dodávateľom náhradných dielov na vykonanie opravy, p. E.. P. E. po súhlase p. V. dodával náhradné diely na vykonanie opravy motorového vozidla, a s ním aj spoločnosť komunikovala pri realizácii dotknutej opravy. Celá táto komunikácia prebiehala s vedomím a súhlasom p. V.. Z obsahu podnetu spotrebiteľky vyplýva, že WhatsApp komunikáciu má k dispozícii. No dôležitú časť tejto WhatsApp komunikácie medzi pánom V. a Mgr. Davidom Siwekom, konateľom spoločnosti, pripája. Je z nej preukázané, že spoločnosť postupovala na základe dohody so spotrebiteľkou a z dôvodu právnej istoty pred účtovaním dohodnutej ceny za vykonanú opravu motorového vozidla, a zdôrazňuje v lehote na opravu motorového vozidla, ktorú akceptoval aj pán V., keďže dodávali postupne a v dlhých časových intervaloch niektoré náhradné diely na opravu, informovala spoločnosť priamo spotrebiteľku o vyúčtovanej cene za opravu motorového vozidla a čakala na jej súhlas s odsúhlasením, vystavením daňového dokladu – faktúry.

Pod uvedeným textom je účastníkom konania priložený printscreen obrazovky predmetnej komunikácie cez aplikáciu WhatsApp.

Dňa 15.05.2018 bolo motorové vozidlo odovzdané p. V. s tým, aby skúšobne jazdil na motorovom vozidle, a ak sa objavia prípadné vady, budú tieto spoločnosťou ihneď odstránené. V deň prevzatia motorového splnomocneným zástupcom spotrebiteľky, p. V., spoločnosť z dôvodu právnej istoty opätovne odsúhlasila s p. V. rozsah a výšku fakturovanej ceny za opravu motorového vozidla, po odsúhlasení zo strany p. V. faktúru poslala spoločnosť e-mailom na odsúhlasenie spotrebiteľke. E-mailom zo dňa 15.05.2018 spotrebiteľka uznala rozsah vykonanej opravy, na základe faktúry č. 2018100310, vystavená na sumu 4.394,71 EUR, vyhotovená dňa: 15.05.2018, lehota splatnosti: 22.05.2018 (faktúra bola prílohou e-mailu). Cítuje odpoveď spotrebiteľky z uvedeného e-mailu: „Dobry den, suhlasim s fakturou. J.“ E-mail zo dňa 15.05.2018, ktorý poslala žalovaná žalobcovi zo svojej e-mailovej adresy: j.@gmail.com, na e-mailovú adresu žalobcu: swk@swk.sk, prikladá v prílohe ako dôkaz. Súčasne prikladá ako dôkaz foto z PC spoločnosti, na základe ktorého má preukázané, že v prílohe e-mailu, ktorý spoločnosť zasielala spotrebiteľke dotknutú faktúru, bola táto faktúra priložená v pdf-formáte.

Okrem toho, faktúru v listinnej podobe prevzal, a to zdôrazňuje, po jej e-mailovom odsúhlasení zo strany spotrebiteľky, p. V., splnomocnený zástupca žalovanej, ktorý jej obsah a teda rozsah účtovaných nákladov na vykonanú opravu – práca a náhradné diely poskytnuté zo strany žalobcu, uznal svojim vlastnoručným podpisom na faktúre.

Účastník konania následne uviedol:

Dôkazy:

- E-mail zo dňa 15.05.2018, ktorý poslala žalovaná žalobcovi zo svojej e-mailovej adresy: j.@gmail.com, na e-mailovú adresu žalobcu

- foto z PC spoločnosti, na základe ktorého máme preukázané, že v prílohe e-mailu, ktorý spoločnosť zasielala spotrebiteľke faktúru, bola táto faktúra priložená v pdf-formáte

III. Ďalej je dôležité uviesť, že na Okresnom súde v Pezinku bolo zo strany spoločnosti iniciované súdne konanie, vedené pod sp. zn. 8C/17/2018, o zaplatenie sumy 4.394,71 EUR s prísl. Keďže celá riadne dohodnutá cena za vykonanú opravu bola spotrebiteľovi zaplatená, spoločnosť vzala v tejto časti žalobu späť a súdne konanie prebieha v časti nároku spoločnosti na úroky z omeškania a náhradu trov konania. Konajúci súd do dnešného dňa nerozhodol o späťvzátí žaloby v časti istiny a o zostávajúcom nároku spoločnosti. Spotrebiteľka prostredníctvom svojho právneho zástupcu uplatnila začiatkom tohto roku v už prebiehajúcom súdnom konaní údajný nárok na zaplatenie sumy 3.480,- EUR titulom údajne spôsobenej škody (údajne si musela zapožičať náhradné motorové vozidlo a zaplatila účtovanú odmenu na vypracovanie znaleckého posudku, na vyhotovení ktorého sa spoločnosť a spotrebiteľka dohodli). Čo je však v tejto veci dôležité a vyvracia tvrdenia spotrebiteľky v podnete, spotrebiteľka sama v podaní nazvanom ako „Vyjadrenie k žalobe zo dňa 09.07.2018 a uplatnenie protinároku“, datované dňa 02.01.2018 (pozn. správne má byť uvedený rok 2019), súhlasí a uznáva nárok spoločnosti na účtovanú cenu opravy motorového vozidla v časti istiny – sumy 4.394,71 EUR, keď výslovne v uvedenom podaní nesúhlasí IBA s nárokom spoločnosti na úroky z omeškania a náhradu trov konania, cituje: „S týmto zvyšným nárokom žalovaná nesúhlasí a to najmä z týchto dôvodov...“.

Z uvedeného dôvodu má spoločnosť akékoľvek klamlivé námietky uvedené spotrebiteľkou v podnete, vo vzťahu k cene a dodávaniu jednotlivých náhradných dielov zo strany spoločnosti, a teda aj vo vzťahu ku konečnému vyúčtovaniu ceny za vykonanú opravu motorového vozidla za irelevantné.

Pod uvedeným textom uviedol účastník konania nasledovné: „1.) V prvom rade si dovoľujeme vychádzať zo skutočnosti, že k dnešnému dňu má žalovaná uhradenú u žalobcu celú istinu a koná sa ďalej už len v časti nároku o úroky z omeškania a náhradu trov konania. Žalobca má za to, že aj napriek úhrade istiny je jeho nárok nesporný (zrejme bolo myslené dôvodný) a požaduje úroky z omeškania a trovy. S týmto zvyšným nárokom žalovaná nesúhlasí a to najmä z nasledovných dôvodov:“.

IV. Spoločnosť ako dôkaz predkladá kópiu znaleckého posudku č. 64/2018, vypracovaného znaleckou organizáciou S. s.r.o., ktorý potvrdil časovú náročnosť na vykonanie opravy motorového vozidla v rozsahu normohodín, ktoré boli účtované spoločnosťou spotrebiteľke. Túto skutočnosť spoločnosť uvádza z dôvodu právnej istoty, keďže je už vyššie uvedené, že spotrebiteľka uznala a zaplatila dohodnutú cenu za vykonanie opravy motorového vozidla a domáha sa v súdnom konaní iba údajného nároku na náhradu údajne spôsobenej škody. Na preukázanie vyššie uvedeného spoločnosť prikladá kópiu „Vyjadrenia k žalobe zo dňa 9.7.2018 a uplatnenie protinároku“ vypracovaného Advokátskou kanceláriou I., s.r.o. a súčasne aj Vyjadrenie, reakciu spoločnosti k uvedenému vyjadreniu spotrebiteľky.

Účastník konania následne uviedol:

Dôkazy:

- Znalecký posudok č. 64/2018, vypracovaný znaleckou organizáciou S. s.r.o.

- „Vyjadrenie k žalobe zo dňa 9.7.2018 a uplatnenie protinároku“, vypracovaného Advokátskou kanceláriou I., s.r.o. datované dňa 2.1.2018 (preklep – správne rok 2019)

- Vyjadrenie spoločnosti k „Vyjadreniu k žalobe zo dňa 9.7.2018 a uplatnenie protinároku“

V zmysle záväzného pokynu SOI, a to za účelom objektívneho posúdenia veci, spoločnosť si týmto dovoľuje predložiť doklady, určené na str. -11-, Inšpekčného záznamu, zo dňa 30.01.2019:

a) Zákazkový list č. 2017000449 – tento písomný doklad preukazuje prijatie motorového vozidla spotrebiteľky na vykonanie dotknutej opravy s tým, že zákazka bola zaevidovaná v systéme spoločnosti dňa 24.07.2017. zákazkový list vystavila pani B., v pozícii prijímacieho technika a to v deň, kedy spoločnosť začala reálne vykonávať opravu búraného motorového vozidla podľa dohody s p. V. – bratom spotrebiteľky, ktorý bol po celý čas vykonávanie opravy v pozícii splnomocnenej osoby spotrebiteľkou. Spotrebiteľka teda hneď v úvode podnetu klame, keď uvádza, že ona pristavila motorové vozidlo do servisu. Iný písomný doklad vo veci objednania opravy motorového vozidla spoločnosť neeviduje.

b) Doklad z cenovej evidencie, podľa ktorej spoločnosť účtovala spotrebiteľke sumu za opravu motorového vozidla – Kalkulácia č. 2018188 na sumu 4.394,71 EUR vrátane DPH, vyhotovená v systéme „AUDATEX“ – pre objasnenie spoločnosť uvádza, že táto kalkulácia slúži len pre jej interné potreby a ako podklad pre vyúčtovanie ceny za vykonané práce, vystavenie daňového dokladu – faktúry. Kalkulácia netvorí súčasť faktúry. Na vyžiadanie spotrebiteľky jej však uvedená kalkulácia bola doposlaná e-mailovou formou. Pripája print screen dotknutého mailu.

Pod uvedeným textom je účastníkom konania priložený printscreen e-mailu zo dňa 20.06.2018 odoslaný z e-mailovej adresy a@nouvelle.sk na adresu j.@gmail.com, v obsahu ktorého je text: „Dobrý deň pani Mgr. G., v prílohe e-mailu si Vám dovoľujem zaslať Výzvu na zaplatenie pohľadávky vo výške 4.394,71 EUR s prísl., ktorú eviduje voči Vám môj klient, spoločnosť SWK car s.r.o.. V prípade akýchkoľvek otázok ma neváhajte kontaktovať. S pozdravom Mgr. M., advokátka“.

c) Faktúra č. 2018100310, vystavená na sumu 4.394,71 EUR, vyhotovená dňa 15.05.2018, lehota splatnosti: 22.05.2018 – Opakovane uvádza, že faktúru v listinnej podobe prevzal, a to zdôrazňuje, po jej e-mailovom odsúhlasení zo strany spotrebiteľky, p. V., splnomocnený zástupca žalovanej, ktorý jej obsah a teda rozsah účtovaných nákladov na vykonanú opravu – práca a náhradné diely poskytnuté zo strany žalobcu, uznal svojim vlastnoručným podpisom na faktúre. Cena za vykonanú opravu motorového vozidla je spotrebiteľkou zaplatená v celosti.

d) Reklamačný protokol – zákazka č. 2018000626, dátum prijatia: 08.08.2018 – predbežný termín ukončenia reklamácie bol dohodnutý na deň 13.08.2018. Spoločnosť dodržala dohodnutý termín odovzdania motorového vozidla a v tomto termíne si spotrebiteľka prevzala motorové vozidlo, nevykazujúce žiadne vady. V časti reklamačného protokolu označenej ako „spôsob vybavenia reklamácie“ bolo uvedené, že spoločnosť poskytne spotrebiteľke náhradné motorové vozidlo, no spotrebiteľka náhradné motorové vozidlo odmietla. Kópiu reklamačného protokolu prikladáme v prílohe. Iné doklady k údajným reklamáciám zo strany spotrebiteľky spoločnosť neeviduje, nakoľko ani nebol dôvod titulovať zistené nedostatky na jazdenom motorovom vozidle ako reklamácie, keďže tieto zistené nedostatky zistil pán V. počas 3 týždňov, počas ktorých mal na základe dohody so spoločnosťou motorové vozidlo testovať a vychytať prípadné ďalšie vady. Išlo o skúšobné, testovacie obdobie, a bolo dohodnuté, že akékoľvek vady, ktoré sa vyskytnú, budú spoločnosťou ihneď odstránené. Jednalo sa o tieto zistené vady, a opakovane spoločnosť uvádza, boli odstránené:

- zatekanie kufra, čo spôsobila použitá guma z opravovaného motorového vozidla – poškodená bola pri nehode motorového vozidla; ako je vyššie uvedené, do servisu bolo motorové vozidlo privezené búrané po havárii (novú gumu dodala spotrebiteľka)
- zaleštenie stĺpika dverí po lakovaní – odstránené ihneď
- dopasovanie zadného svetla, ktoré nesedelo, kvôli zlému – lepenému – starému nárazníku – opätovne sa jednalo o diel dodaný spotrebiteľkou
- svietila kontrolka airbagu – po výmene autobatérie vada bola odstránená
- chýbala krytka čalúnenia – odstránené ihneď
- chýbala krytka v odkladacom priestore – dodaná ihneď

V prípade potreby je spoločnosť pripravená poskytnúť SOI bezodkladne súčinnosť.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 01.03.2019 pri výkone kontroly prítomný konateľ spoločnosti p. David Siwek vyjadrenie nepodal, iba potvrdil obsah inšpekčného záznamu podpisom.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.03.2019 pri výkone kontroly prítomný konateľ spoločnosti p. David Siwek uviedol, že 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.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení účastníka konania ku oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 10.02.2020 ako aj v stanovisku ku podnetu spotrebiteľky zo dňa 15.02.2019 orgán dozoru vo vzťahu k vytýkanému nedostatku uvádza, že zákonodarca v ustanovení § 632 Občianskeho zákonníka ustanovuje zhotoviteľovi povinnosť v prípade, ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, pričom zároveň uvádza aj obligatórne náležitosti tohto potvrdenia, a to označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Taktiež v ustanovení § 636 Občianskeho zákonníka rieši situáciu, kedy nie je možné pri uzavretí zmluvy cenu dojednať pevnou sumou. V takom prípade sa cena musí určiť aspoň odhadom, pričom v predmetnom zákonnom ustanovení je následne upravený postup, ak je potrebné takto určenú cenu prekročiť. Skutočnosť tvrdená účastníkom konania vo vyjadrení zo dňa 10.02.2020, že medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou došlo k dohode o predpokladanej cene v ústnej forme (t.j. že spotrebiteľka preukázateľne disponovala informáciou o odhadovanej cene opravy motorového vozidla), nemá vplyv na právne posúdenie zisteného skutkového stavu, nakoľko v zmysle cit. ustanovenia má účastník konania ako predávajúci povinnosť uviesť v písomnom potvrdení o prevzatí objednávky cenu za vykonanie diela (určenú aspoň odhadom), čo napokon účastník konania v závere predmetného vyjadrenia sám potvrdil. Práve písomné potvrdenie dohodnutej ceny má pre spotrebiteľa značný význam, nakoľko je dôkazom zamedzujúcim prípadným sporom medzi zmluvnými stranami ohľadom výšky ceny.

Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že v predmetnom správnom konaní je účastník konania postihovaný pre porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, t.j. tvrdenia účastníka konania, že spotrebiteľka uznala v súdnom konaní na Okresnom súde v Pezinku nárok spoločnosti na účtovanú cenu opravy motorového vozidla v časti istiny (bod III. stanoviska spoločnosti) ako aj následné negociácie po prevzatí motorového vozidla účastníkom konania týkajúce sa ceny a rozsahu opravy (bod II.; bod IV. stanoviska) nie sú právne relevantné vo vzťahu k vytýkanému nedostatku a z uvedeného dôvodu nemajú predmetné tvrdenia vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Z uvedeného dôvodu sa nimi správny orgán v rámci prebiehajúceho konania bližšie nevysporiadaval.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu

svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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 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 30.01.2019 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 01.03.2019, v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 22.03.2019, ako i z predložených dokladov, stanoviska 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. 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 vytvorenie takých podmienok, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 cit. zákona, a to práva na informácie (a od toho odvodenú aj ochranu jeho ekonomických záujmov), ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Orgán dozoru zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Neuvedenie ceny za vykonanie diela v potvrdení o prevzatí objednávky môže mať za následok sťaženie uplatnenia práv spotrebiteľa, resp. preukázania výšky odhadovanej ceny opravy v prípadnom súdnom konaní. 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, resp. 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.