

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/0127/01/2019**

dátum: **22.10.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Ján Mosný - Pinus**, Júnová 3148/8, 83101 Bratislava-Nové Mesto,
IČO: 11651407,

kontrola vykonaná dňa 17.05.2019 v prevádzkarni Reštaurácia NEOLIT, Obchodná 21, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks digitálna váha model T28-15MR CD S/N: 2428011003 s neplatným úradným overením zo septembra 2011, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01270119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni Reštaurácia NEOLIT, Obchodná 21, 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 17.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa

v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks digitálna váha model T28-15MR CD S/N: 2428011003 s neplatným úradným overením zo septembra 2011.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 24.09.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom „Vyjadrenie k zisteným nedostatkom ku správne konaniu P/0127/01/2019“ zo dňa 26.09.2019, v ktorom uviedol, že meradlo T28-15MRCD S/N: 2428011003 nachádzajúce sa v Reštaurácii Neolit na Obchodnej ulici v Bratislave bolo len meradlo (príloha č. 0) dočasné odo dňa 16.09.2019, nakoľko pôvodné meradlo (príloha č. 1) bolo pre poruchu odovzdané servisnej organizácii, ktorá meradlo opravovala (porucha a nastavenie displeja). Servisná organizácia mu uvedené meradlo dodala opravené až 20.09.2019 (príloha – faktúra č. OF2190232) a následne bolo urobené overenie meradla v Slovenskej legálnej metrológii (príloha – pracovný list). Pôvodné meradlo (príloha č. 2) bolo okamžite zaradené do prevádzky aj s platným overením SLM (príloha č. 3), o čom účastník konania hneď e-mailom informoval inšpektorov vykonávajúcich kontrolu. Účastník konania si je vedomý, že porušil zákon a je mu to ľúto, ale nebol to z jeho strany úmysel. Počas 18 ročnej histórie nemal žiadny problém so Slovenskou obchodnou inšpekciou ani so žiadnymi kontrolnými organizáciami SR. Účastník konania ďalej uviedol, že sa vždy snaží dodržiavať zákony, ktoré mu prislúchajú dodržiavať. Restaurant Neolit na Obchodnej ulici 21 v Bratislave využíva inštitút chráneného pracoviska. Zamestnáva ľudí s ťažkým zdravotným postihnutím. Každá pokuta je pre neho nesmierne zlá, ale bude rešpektovať každé rozhodnutie správneho konania. Účastník konania by týmto chcel poprosiť o odpustenie pokuty alebo o zmiernenie výšky pokuty. V prípade ďalšieho vysvetlenia bude nápomocný.

K predmetnému vyjadreniu účastník konania predložil fotodokumentácia hmotnostného meradla, pracovný list č. 193122889PL01 s dátumom vystavenia 20.05.2019; faktúru č. OF2190232 s dátumom vyhotovenia 20.05.2019.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.05.2019 pri kontrole prítomná p. K. uviedla, že na ciachovanie váhy majú objednaného technika na utorok 21.05.2019. O čom budú SOI informovať.

V e-maile zo dňa 20.05.2019, odoslanom z e-mailovej adresy neolit@neolit.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 22.05.2019) účastník konania uviedol, že v prílohe zasiela foto overenia váhy Slovenskou legálnou metrológiou a Pracovný list overenia v prevádzke Restaurant Neolit, Obchodná 21, Bratislava (Pracovný list č. 193122889PL01 s dátumom vystavenia 20.05.2019).

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Ku skutočnosti, že účastník konania odstránil zistený nedostatok, orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení

neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. K žiadosti účastníka konania o upustenie od uloženia sankcie orgán dozoru uvádza, že samotný zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania preukázateľne porušil povinnosť vyplývajúcu z § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, a teda orgán dozoru je povinný k uloženiu sankcie pristúpiť. Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania, že počas 18 ročnej histórie nemal žiadny problém so SOI ani s inými kontrolnými orgánmi SR, orgán dozoru uvádza, že uvedené vyjadrenie je pre posúdenie skutkového stavu právne irelevantné. Orgán dozoru si zároveň dovoľuje upozorniť na nezrovnalosť v dátumoch uvádzaných účastníkom konania v predmetnom vyjadrení, nakoľko tieto nekorešpondujú s dátumami uvádzanými v predložených dokladoch (napr. pracovný list ako i faktúra boli vystavené dňa 20.05.2019 a nie 20.09.2019).

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.05.2019 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

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

spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. 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/0370/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, 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: **W HOTEL s.r.o.**, Líščie nivy 7, 821 08 Bratislava, IČO: 36 841 391,

kontrola vykonaná dňa 16.10.2018 v prevádzkarni **W HOTEL *****, Opletalova 1/A, 841 07 Bratislava,

pre porušenie zákazu použitia nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- pri výkone kontroly bolo zistené, že dva druhy výrobku - Becherovka 38 % a Demänovka horká 38 % boli v Jedálnom a nápojom lístku (tvoriaceho prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 16.10.2018) označené predajnou cenou nasledovne: Becherovka 38% á 1,90 €/40ml a Demänovka horká 38% á 2,50 € /40 ml, pričom skutočná cena (zistená prostredníctvom cenovej evidencie vedenej cez elektronickú registračnú pokladnicu) bola v prípade výrobku Becherovka 38 % á 2,- €/40 ml a v prípade výrobku Demänovka horká 38% á 2,60 € / 40 ml. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená v Jedálnom a nápojom lístku (v prípade výrobkov Becherovka 38 % a Demänovka horká 38 %), vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobkov, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobkov, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-03700118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.10.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni W HOTEL ***, Opletalova 1/A, 841 07 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 16.10.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že dva druhy výrobku - Becherovka 38 % a Demänovka horká 38 % boli v Jedálnom a nápojovom lístku (tvoriaceho prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 16.10.2018) označené predajnou cenou nasledovne: Becherovka 38% á 1,90 €/40ml a Demänovka horká 38% á 2,50 € /40 ml, pričom skutočná cena (zistená prostredníctvom cenovej evidencie vedenej cez elektronickú registračnú pokladnicu) bola v prípade výrobku Becherovka 38 % á 2,- €/40 ml a v prípade výrobku Demänovka horká 38% á 2,60 € / 40 ml. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená v Jedálnom a nápojovom lístku (v prípade výrobkov Becherovka 38 % a Demänovka horká 38 %), vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobkov, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobkov, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

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

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

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 16.10.2018 pri výkone kontroly prítomný p. Ing. V. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Rozdiely v jedálnom lístku a v registračnej kase boli opravené.

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

Ku skutočnosti uvádzanej vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 16.10.2018 pri výkone kontroly prítomným p. Ing. V., orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov je

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

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

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

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 16.10.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobkov (Becherovka 38 % a Demänovka horká 38 %), ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Orgán dozoru vzal do úvahy aj skutočnosť, že práve cena výrobku je jednou zo základných informácií, ktorú spotrebiteľ potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Informácia o cene predávaných výrobkov, ktorá bola v danom prípade uvedená nesprávne, resp. nepravdivo, pritom predstavuje informáciu, ktorú spotrebiteľ zohľadňuje pri každom kvalifikovanom rozhodovaní sa pri kúpe výrobku. 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/0033/01/2019

dátum: 30.09.2019

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

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

účastníkovi konania: **HORNBACH - Baumarkt SK spol. s r.o.**, Galvaniho 9, 821 04 Bratislava, IČO: 35 838 949,

kontrola vykonaná dňa 20.06.2018, 21.08.2018 a 23.01.2019 v prevádzkarni HORNBACH, OC BORY, Devínska Nová Ves, 841 07 Bratislava,

pre porušenie povinnosti

- **formulovať zmluvné podmienky ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah zrozumiteľne** – pri výkone kontroly bolo posúdením predložených materiálov zistené, predávajúci v predloženom Reklamačnom protokole č. 8182613 zo dňa 24.03.2018 uvádzal nasledovnú informáciu: *„Spotrebiteľ prehlasuje, že ak si tovar neprevezme od predávajúceho v lehote 150 dní v zmysle článku V. Reklamačného poriadku, dáva svojim podpisom súhlas, aby predávajúci s týmto tovarom nakladal podľa svojho vlastného uváženia bez nároku na akúkoľvek náhradu.“*
V článku V. Spôsoby a lehoty vybavenia reklamácie Reklamačného poriadku je uvedené:
„7. V prípade, že si zákazník nevyzdvihol vec po vybavení reklamácie, hoci sa mu vybavenie reklamácie a lehota na prevzatie výrobku riadne oznámila SMS správou, oznámi sa mu doporučeným listom s písomnou výzvou na prevzatie výrobku ukončenie reklamačného konania a stanoví lehota ďalších 30 dní na vyzdvihnutie výrobku. Výrobok pripravený na vyzdvihnutie zákazníkom sa skladuje bez poplatkov, predávajúci však nezodpovedá zákazníkovi za prípadnú škodu na veci.
8. V prípade, že zákazník neprevezme reklamovaný výrobok ani v lehote podľa článku V bod 7, zašle mu predávajúci druhú výzvu na vyzdvihnutie reklamovaného tovaru vo forme doporučenej zásielky s doručenkou, aby si tovar na príslušnej prevádzke vyzdvihol a určí sa mu na to ďalšia dodatočná lehota 30 dní.
9. V prípade, že si zákazník ani počas tejto ďalšej dodatočne stanovenej lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti ako nedoručená) vec nevyzdvihne, predávajúci je oprávnený postupovať v zmysle § 656 Občianskeho zákonníka a uspokojiť si všetky svoje náklady, ktoré mu s neprevzatím tovaru zo strany zákazníka vznikli.“
Z uvedeného vyplýva, že napriek tomu, že predávajúci sa v predloženom Reklamačnom protokole odvoláva na článok V. Reklamačného poriadku, s prihladnutím na čl. V.,

body 7., 8. a 9. Reklamačného poriadku je zrejmé, že lehota určená na prevzatie tovaru od predávajúceho, po uplynutí ktorej je predávajúci oprávnený nakladať s tovarom podľa svojho vlastného uváženia (odvolávajúc sa na § 656 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov; ďalej len „Občiansky zákonník“), nie je stanovená jasným a zrozumiteľným spôsobom, nakoľko informácia o lehote 150 dní nie je v súlade s informáciami podľa čl. V. Reklamačného poriadku (súčasne nie je zrejmý začiatok plynutia uvedenej lehoty). Z uvedeného vyplýva, že účastník konania neformuloval ustanovenia zmluvy, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, zrozumiteľne, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **750,- €**
(slovom: sedemstopäťdesiat 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-00330119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.06.2018, 21.08.2018 a 23.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu (ďalej len SOI“) kontrolu v prevádzkarni HORNBAACH, OC BORY, Devínska Nová Ves, 841 07 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa, p. P., evidovaného pod č. 681/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 20.06.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 21.08.2018 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 23.01.2019.

Pri výkone kontroly dňa 20.06.2018 bol zo strany účastníka konania orgánu dozoru okrem iného predložený Reklamačný protokol č. 8182613 zo dňa 24.03.2018, vystavený spotrebiteľovi p. P.. Dňa 31.08.2018 bol zároveň orgánu dozoru okrem iných, správnym orgánom vyžiadaných dokladov, predložený Reklamačný poriadok s uvedením platnosti od 01.03.2016.

Posúdením vyššie uvedených materiálov bolo zistené, že predávajúci v predloženom Reklamačnom protokole č. 8182613 zo dňa 24.03.2018 uvádzal nasledovnú informáciu: „Spotrebiteľ prehlasuje, že ak si tovar neprevezme od predávajúceho v lehote 150 dní v zmysle článku V. Reklamačného poriadku, dáva svojím podpisom súhlas, aby predávajúci s týmto tovarom nakladal podľa svojho vlastného uváženia bez nároku na akúkoľvek náhradu.“

V článku V. Spôsoby a lehoty vybavenia reklamácie Reklamačného poriadku je uvedené: „7. V prípade, že si zákazník nevyzdvihol vec po vybavení reklamácie, hoci sa mu vybavenie reklamácie a lehota na prevzatie výrobku riadne oznámila SMS správou, oznámi sa mu doporučeným listom s písomnou výzvou na prevzatie výrobku ukončenie reklamačného konania a stanoví lehota ďalších 30 dní na vyzdvihnutie výrobku. Výrobok pripravený na vyzdvihnutie

zákazníkom sa skladuje bez poplatkov, predávajúci však nezodpovedá zákazníkovi za prípadnú škodu na veci.

8. V prípade, že zákazník neprevezme reklamovaný výrobok ani v lehote podľa článku V bod 7, zašle mu predávajúci druhú výzvu na vyzdvihnutie reklamovaného tovaru vo forme doporučenej zásielky s doručenkou, aby si tovar na príslušnej prevádzke vyzdvihol a určí sa mu na to ďalšia dodatočná lehota 30 dní.

9. V prípade, že si zákazník ani počas tejto ďalšej dodatočne stanovenej lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti ako nedoručená) vec nevyzdvihne, predávajúci je oprávnený postupovať v zmysle § 656 Občianskeho zákonníka a uspokojiť si všetky svoje náklady, ktoré mu s prevzatím tovaru zo strany zákazníka vznikli.“

Z uvedeného vyplýva, že napriek tomu, že predávajúci sa v predloženom Reklamačnom protokole odvoláva na článok V. Reklamačného poriadku, s prihliadnutím na čl. V., body 7., 8. a 9. Reklamačného poriadku je zrejmé, že lehota určená na prevzatie tovaru od predávajúceho, po uplynutí ktorej je predávajúci oprávnený nakladať s tovarom podľa svojho vlastného uváženia (odvolávajúci sa na § 656 Občianskeho zákonníka), nie je stanovená jasným a zrozumiteľným spôsobom, nakoľko informácia o lehote 150 dní nie je v súlade s informáciami podľa čl. V. Reklamačného poriadku (súčasne nie je zřejmý začiatok plynutia uvedenej lehoty). Navyše v rámci výchovného pôsobenia rozhodnutia uvádzame, že podľa § 656 ods. 1 Občianskeho zákonníka platí, že „objednávateľ je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava alebo úprava mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie.“ Ďalej podľa § 656 ods. 2 Občianskeho zákonníka „ak si objednávateľ nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má zhotoviteľ právo vec predať. Ak zhotoviteľ pozná adresu objednávateľa a ak ide o vec väčšej hodnoty, je zhotoviteľ povinný o zamýšľanom predaji objednávateľa vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci.“ a podľa § 656 ods. 3 Občianskeho zákonníka „ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí zhotoviteľ objednávateľovi výťažok predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí objednávatel uplatniť u zhotoviteľa.“ Z uvedeného vyplýva, že iba v prípade, ak si objednávatel vec nevyzdvihne ani po uplynutí lehoty uvedenej v § 656 ods. 1 Občianskeho zákonníka a je v omeškani s prevzatím veci viac ako šesť mesiacov, je zhotoviteľ oprávnený vec predať, pričom pri predaji veci, ktorá nebola objednávateľom včas vyzdvihnutá, si zhotoviteľ môže z výťažku z predaja odpočítať cenu opravy (alebo úpravy) (v prípadoch záručných reklamácií uvedená situácia nenastáva, nakoľko tieto majú byť spotrebiteľovi vykonávané bezplatne), poplatok za uskladnenie a náklady predaja a prípadný zvyšok je povinný vyplatiť objednávateľovi, za podmienky, že mu je známa jeho adresa (inak zostávajúcu sumu uloží v prospech objednávateľa do úradnej úschovy podľa § 656 OZ). Vzhľadom k tomu ustanovenie v Reklamačnom protokole v časti „aby predávajúci s týmto tovarom nakladal podľa svojho vlastného uváženia bez nároku na akúkoľvek náhradu“ nie je v súlade so zákonom. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania neformuloval ustanovenia zmluvy, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, zrozumiteľne.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane nefajčiarov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 03.06.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré

bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 04.06.2019.

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 20.06.2018 pri kontrole prítomný p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.08.2018 pri kontrole prítomný p. V. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.01.2019 pri kontrole prítomný p. V. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 31.08.2018 bol orgánu dozoru doručený list, v ktorom p. Ing. J. uviedol, že zákazník si objednal u účastníka konania dvere s montážou. V zmysle pravidiel spoločnosti montáž pre spol. Hornbach zabezpečuje ich zmluvný partner, v tomto prípade spol. D., s.r.o. Obhliadku a nacenenie požadovaných prác zo strany zákazníka vykonáva u zákazníka tiež montážna firma. Na základe spísaného zameriavacieho protokolu s rozsahom prác a cenou prác so zákazníkom uzavreli zákazku na predaj dverí a vykonanie ich montáže s cenou podľa zameriavacieho protokolu. 06.03.2018 bol zástupcom zákazníka podpísaný tzv. preberací protokol bez uvedenia závad a nedorobkov. Až dňa 24.03.2018 bola spísaná reklamácia č. 8182613 na montážne práce a im neznámy nedoplatok 30,00 €. V stanovisku k reklamácií zo dňa 03.04.2018 zákazníkovi na základe zamietavého stanoviska montážnej firmy k podstate reklamácií, že montážne práce, ktoré sú predmetom reklamácie, neboli montážnou firmou D., s.r.o. vykonané a zákazníkom zaplatené, reklamáciu zamietli. V ďalšej písomnej komunikácii so zákazníkom sa jednalo o neproduktívne vypisovanie. Pozvánku na osobné stretnutie za účelom osobného prehodnotenia konania všetkých zúčastnených strán s cieľom nájsť riešenie primerané pre všetkých, zákazník neakceptoval. Pán Ing. O. ďalej uviedol, že si stoja za svojím stanoviskom, že ním reklamované montážne práce neboli objednané a ani vykonané, a teda nenastal dôvod na reklamáciu. O sume 30,00 €, ktoré zaplatil zákazník montážnikovi za vykonané práce navyše – úprava dverí a zárubne, neboli informovaní. Nevidia nijaký dôvod na to, aby zákazník niečo platil priamo montážnej firme. V tomto pochybili obe strany. Účastník konania sa od takýchto praktík dištancuje a so spoločnosťou D., s.r.o. toto porušenie ich pravidiel už riešili. Automatický dojazd, ktorý je súčasťou balenia dverí, nebol predmetom reklamácie a o jeho nedodaní nemal účastník konania pôvodne žiadnu informáciu. Aj napriek týmto skutočnostiam bol účastník konania ochotný ako priamy zmluvný partner zákazníka v rámci ústretového prístupu odškodniť za nedostatky, príp. chyby v dodávke – chýbajúci dojazd – ale ani na ďalšie pozvanie neprišiel. Účastník konania je stále pripravený poskytnúť mu náhradu 30,00 € za práce vykonané navyše, ako aj 47,58 € za dojazd, ktorý nebol údajne

dodaný, a preto si ho objednal cez iného dodávateľa. Ostatné požiadavky na náhradu škody považuje účastník konania za neopodstatnené.

V prílohe tohto listu boli orgánu dozoru predložené nasledovné doklady: Zameriavací protokol k zákazke č. 91194458; objednávka – zákazka č. 91194458; Výdajka tovaru (číslo zákazky 91194458); Preberací protokol vystavený pre p. B. zo dňa 06.03.2018; Reklamačný poriadok; Všeobecné obchodné podmienky Hornbach Baumarkt s.r.o.; Reklamačný protokol č. 8182613 zo dňa 24.03.2018; e-mailová komunikácia so spotrebiteľom.

Dňa 23.10.2018 bol orgánu dozoru doručený list, v ktorom p. Ing. J. uviedol, že v súvislosti s pokračujúcim prešetrovaním podnetu spotrebiteľa č. 681/2018 a doručenej výzvy na poskytnutie informácií týkajúcich sa ponuky služieb – montážneho servisu na stránke www.hornbach.com v sekcii Montážny servis, odpovedajú: Na internetovej stránke www.hornbach.sk v sekcii Montážny servis sú vyššie uvedené informácie (výhody) od 31.08.2017 a sú platné dodnes. V prípade ďalších dotazov sú plne k dispozícii.

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 v predmetných vyjadreniach orgán dozoru uvádza, že p. Ing. O. svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Skutočnosti, na ktoré p. Ing. O. v uvedených vyjadreniach poukázal (reklamácia spotrebiteľa, účtovanie poplatku vo výške 30,00 eur spoločnosťou D. s.r.o., nedodanie automatického dojazdu, montážny servis) nie sú predmetom začatého správneho konania, z tohto dôvodu považuje orgán dozoru predmetné vyjadrenia za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu.

V zmysle § 4 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.

V zmysle § 656 ods. 1 Občianskeho zákonníka objednávateľ je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava alebo úprava mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie.

V zmysle § 656 ods. 2 Občianskeho zákonníka ak si objednávateľ nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má zhotoviteľ právo vec predať. Ak zhotoviteľ pozná adresu objednávateľa a ak ide o vec väčšej hodnoty, je zhotoviteľ povinný o zamýšľanom predaji objednávateľa vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci.

V zmysle § 656 ods. 3 Občianskeho zákonníka ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí zhotoviteľ objednávateľovi výťažok predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí objednávateľ uplatniť u zhotoviteľa.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

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 20.06.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.08.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.01.2019, ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. 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. Podaním nezrozumiteľných informácií ohľadom lehoty určenej na prevzatie tovaru od predávajúceho, po uplynutí ktorej je predávajúci oprávnený nakladať s tovarom podľa svojho vlastného uváženia, dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu, nakoľko tento v dôsledku poskytnutia nezrozumiteľných informácií nie je spôsobilý objektívne posúdiť opodstatnenosť predávajúcim poskytnutých informácií, resp. nevie, aké práva a povinnosti mu zo spotrebiteľskej zmluvy v skutočnosti vyplývajú, prípadne aké dôsledky bude znášať v prípade nesplnenia niektorej zmluvnej povinnosti. Teda v prípade nezrozumiteľného formulovania zmluvných podmienok, v dôsledku ktorých spotrebiteľ nevie, aké právne dôsledky mu môžu vyplývať v prípade ich aplikovania, resp. na čo bude mať predávajúci v predmetnom prípade, pokiaľ ide o zmluvný vzťah s účastníkom konania, nárok, dochádza k porušovaniu inštitútu právnej istoty, ktorého dodržiavanie je predovšetkým v spotrebiteľských zmluvných vzťahov so zreteľom na postavenie spotrebiteľov ako slabšej zmluvnej strany osobitne dôležité. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv (resp. zmluvných podmienok), do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania vzal orgán dozoru v úvahu, že došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa, nakoľko účastník konania v rozpore cit. zákonom porušil povinnosť formulovať zmluvné podmienky, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, zrozumiteľne. V § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia 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/0512/01/2018

dátum: 07.10.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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 29.10.2018 a 21.01.2019 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. L. si zakúpila 3 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 117,00 € (vstupenka číslo: 165025, 165026 a 165027, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.11.2017 o 18:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici; ďalej spotrebiteľka p. Bc. L. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 58,00 € (vstupenka číslo: 54413311, 54313311, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 25.11.2017 o 17:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľka p. Ing. K. si zakúpila 4 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 156,00 € (vstupenka číslo: 095144, 095145, 095146 a 095147, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 25.11.2017 o 17:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej pisateľ podnetu (e-mailová adresa a@azet.sk) si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 53416760, 53316760, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 25.11.2017 o 17:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľ p. Mgr. M. si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 165231, 165232, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici; ďalej spotrebiteľ p. T. si zakúpil 4 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 116,00 € (vstupenka číslo: 095562, 095563, 095564, 095565, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľka p. M. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 52221479, 52121479, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.11.2017 o 18:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici; ďalej spotrebiteľ p. Ing. V. si zakúpil 3 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 87,00 € (vstupenka číslo: 095658, 095659, 095660, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 23.02.2018 o 19:00

hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľka p. I. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 161674, 161673, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne; ďalej spotrebiteľka p. Z. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 58,00 € (vstupenka číslo: 095055, 095056, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľ p. Ing. J. si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 118,00 € (vstupenka číslo: 158049, 158050, 59 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline. Z dokladov, ktoré boli predložené orgánu dozoru k výkonu kontroly vyplýva, že organizátorom podujatia JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v mestách Žilina, Banská Bystrica a Trenčín bol účastník konania. Z tlačových správ, ktoré boli uverejnené pre spotrebiteľov o podujatí JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU na webovej stránke www.ticketportal.sk (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.01.2019 a príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.10.2018) vyplýva, že v prípade podujatia JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU 2018, ktoré sa malo pôvodne uskutočniť dňa 25.11.2017 o 17:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline, došlo k zmene termínu na 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline a následne k jeho zrušeniu z organizačných dôvodov; rovnako v prípade podujatia JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU 2018, ktoré sa malo pôvodne uskutočniť dňa 24.11.2017 o 18:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici, došlo neskôr k zmene termínu na 24.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici a následne k jeho zrušeniu z organizačných dôvodov; taktiež z organizačných dôvodov bolo zrušené aj podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU 2018, ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne (pôvodný termín podujatia bol stanovený na 26.11.2017 o 17:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne, následne došlo k zmene termínu na 22.02.2018). Z listu predloženého orgánu dozoru dňa 06.11.2018 „oznámenie k záväzným pokynom INŠPEKČNÝ ZÁZNAM z 29/10/2018“ zo dňa 03.11.2018, podpísaného konateľom spoločnosti p. R. vyplýva, že ku dňu 03.11.2018 neboli spotrebiteľom účastníkmi konania finančné prostriedky za zrušené podujatie vrátené, nakoľko agentúra nie je schopná pohľadávky všetkých uspokojiť. Účastník konania aj napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu predmetného podujatia vo vyššie uvedených termínoch a mestách, spotrebiteľom nevrátil finančné prostriedky za vstupenky za zrušené podujatie. 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 **3.500,- €**, (slovom: tritisícpäťsto 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-05120118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.10.2018 bola na Inšpektoráte 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 za prítomnosti konateľa p. R., 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 prešetrenie podnetov spotrebiteľov:

- p. L., evidovaného pod č. 911/2018,
- p. L., evidovaného pod č. 910/2018,
- p. Ing. K., evidovaného pod č. 859/2018,
- podnetu zaslaného z e-mailovej adresy a@azet.sk, evidovaného pod č. 844/2018,
- p. Mgr. M., evidovaného pod č. 824/2018,
- p. T., evidovaného pod č. 959/2018,
- p. M., evidovaného pod č. 819/2018,
- p. Ing. V., evidovaného pod č. 943/2018,
- p. I., evidovaného pod č. 926/2018,
- p. Ing. Z., evidovaného pod č. 823/2018,
- p. Ing. J., evidovaného pod č. 952/2018,

ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.10.2018.

Za účelom dokončenia predmetnej kontroly a prešetrenia vyššie uvedených podnetov spotrebiteľov bol účastník konania vyzvaný na dostavenie sa na Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, a to prostredníctvom:

- výzvy zo dňa 19.11.2018 so stanoveným termínom prešetrenia 10.12.2018 o 11:00 hod. (predmetná výzva zaslaná do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania bola doručená 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 03.12.2018),
- výzvy zo dňa 18.12.2018 so stanoveným termínom prešetrenia 07.01.2019 o 11:00 hod. (predmetná výzva zaslaná do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania bola doručená v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 06.01.2019).

Vzhľadom ku skutočnosti, že účastník konania sa v stanovených termínoch prešetrenia (t.j. ani dňa 10.12.2018 ani dňa 07.01.2019) nedostavil na Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, bola dňa 21.01.2019 vykonaná kontrola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v stanovených termínoch prešetrenia ako i dňa 21.01.2019 sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava) bez prítomnosti účastníka konania, zameraná na prešetrenie podnetov spotrebiteľov, evidovaných pod č. 911/2018, 910/2018, 859/2018, 844/2018, 824/2018, 959/2018, 819/2018, 943/2018, 926/2018, 823/2018, 952/2018 a na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorej výsledok je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.01.2019. Kópia inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.01.2019 tvorila prílohu č. 1 Oznámenia o začatí správneho konania č. k. P/0512/01/2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. L. si zakúpila 3 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 117,00 € (vstupenka číslo: 165025, 165026 a 165027, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.11.2017 o 18:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici; ďalej spotrebiteľka p. Bc. L. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 58,00 €

(vstupenka číslo: 54413311, 54313311, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 25.11.2017 o 17:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľka p. Ing. K. si zakúpila 4 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 156,00 € (vstupenka číslo: 095144, 095145, 095146 a 095147, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 25.11.2017 o 17:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej pisateľ podnetu (e-mailová adresa a.@azet.sk) si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 53416760, 53316760, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 25.11.2017 o 17:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľ p. Mgr. M. si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 165231, 165232, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici; ďalej spotrebiteľ p. T. si zakúpil 4 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 116,00 € (vstupenka číslo: 095562, 095563, 095564, 095565, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľka p. M. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 52221479, 52121479, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 24.11.2017 o 18:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici; ďalej spotrebiteľ p. Ing. V. si zakúpil 3 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 87,00 € (vstupenka číslo: 095658, 095659, 095660, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľka p. I. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 78,00 € (vstupenka číslo: 161674, 161673, 39 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne; ďalej spotrebiteľka p. Z. si zakúpila 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 58,00 € (vstupenka číslo: 095055, 095056, 29 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline; ďalej spotrebiteľ p. Ing. J. si zakúpil 2 vstupenky na podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v celkovej hodnote 118,00 € (vstupenka číslo: 158049, 158050, 59 €/vstupenka), ktoré sa malo uskutočniť dňa 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline.

Z dokladov, ktoré boli predložené orgánu dozoru k výkonu kontroly vyplýva, že organizátorom podujatia JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU v mestách Žilina, Banská Bystrica a Trenčín bol účastník konania. Z tlačových správ, ktoré boli uverejnené pre spotrebiteľov o podujatí JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU na webovej stránke www.ticketportal.sk (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.01.2019 a príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.10.2018) vyplýva, že v prípade podujatia JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU 2018, ktoré sa malo pôvodne uskutočniť dňa 25.11.2017 o 17:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline, došlo k zmene termínu na 23.02.2018 o 19:00 hod. v Tipsport Aréne v Žiline a následne k jeho zrušeniu z organizačných dôvodov; rovnako v prípade podujatia JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU 2018, ktoré sa malo pôvodne uskutočniť dňa 24.11.2017 o 18:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici, došlo neskôr k zmene termínu na 24.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Banskej Bystrici a následne k jeho zrušeniu z organizačných dôvodov; taktiež z organizačných dôvodov bolo zrušené aj podujatie JEVGENIJ PLJUŠČENKO – PÁN ĽADU 2018, ktoré sa malo uskutočniť dňa 22.02.2018 o 19:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne (pôvodný termín podujatia bol stanovený na 26.11.2017 o 17:00 hod. na Zimnom štadióne v Trenčíne, následne došlo k zmene termínu na 22.02.2018).

Z listu predloženého orgánu dozoru dňa 06.11.2018 „oznámenie k záväzným pokynom INŠPEKČNÝ ZÁZNAM z 29/10/2018“ zo dňa 03.11.2018, podpísaného konateľom spoločnosti p. R. vyplýva, že ku dňu 03.11.2018 neboli spotrebiteľom účastníkmi konania finančné prostriedky za zrušené podujatie vrátené, nakoľko agentúra nie je schopná pohľadávky

všetkých uspokojiť. Účastník konania aj napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu predmetného podujatia vo vyššie uvedených termínoch a mestách, spotrebiteľom nevrátil finančné prostriedky za vstupenky za zrušené podujatie. 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 06.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 22.09.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 29.10.2018 pri výkone kontroly prítomný konateľ spoločnosti p. R. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a požadované zašle.

Dňa 06.11.2018 bol orgánu dozoru doručený list - oznámenie k záväzným pokynom INŠPEKČNÝ ZÁZNAM z 29.10.2018“ zo dňa 03.11.2018, v ktorom konateľ spoločnosti p. R. uviedol, že predstavenia Pán ľadu sa mali uskutočniť celkovo v 6 mestách. V troch (Poprad, Bratislava, Prievidza) sa uskutočnili. Žiaľ, nezáujem divákov o vstupenky ho donútil predstavenia vráťane v B. Bystrici presunúť na neskoršie, pričom dúfal, že dlhšia doba prinesie lepšiu predajnosť vstupeniek. Opak bol však pravdou. Prvé tri predstavenia „zadotoval“ aj zo vstupného na ďalšie predstavenia, aby sa aspoň tieto tri uskutočnili. Mrzí ho to, vie, že ostal dlhým divákom, ktorí si zakúpili vstupenky do ďalších miest. Nejednalo sa o žiaden zámer niekoho nachytať alebo okradnúť. K predstaveniam bola vedená dlhá a intenzívna kampaň, vrátane účasti Jevgenija na DOD M. Túto činnosť vykonáva už viac ako 20 rokov a doteraz sa podobná situácia nestala. Každý, kto si podal žiadosť o vrátenie vstupného, či už do T alebo reklamacie@212.sk je zaevidovaný a jeho žiadosť sa bude postupne riešiť. Žiaľ, k dnešnému dňu agentúra nie je schopná pohládavky všetkých uspokojiť. Ospravedlňuje sa a moc ho to mrzí. Prílohu tohto vyjadrenia tvoril CD nosič s PDF žiadosťami o vrátenie vstupného tak, ako ho vyhotovil T. na základe žiadostí o vrátenie vstupného.

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. Orgán dozoru zdôrazňuje, 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 vyvedenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Účastník konania konaním opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu. Ku skutočnosti, že účastník konania prisľúbil vrátenie finančných prostriedkov neuspokojeným záujemcom orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

V zmysle § 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 výrokovvej 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 29.10.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.01.2019 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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 1.022,00 €. 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/0129/01/2019**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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: **KONIG s.r.o.**, Hlavné námestie 3, 811 01 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 47 869 003

kontrola vykonaná dňa 17.05.2019 v prevádzkarni WINE NOT – Vínny bar, Hlavné námestie 3, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzalo žiadne úradne overené hmotnostné meradlo, pričom v ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali výrobky, ktoré vyžadovali jeho použitie – WINE NOT!? Výber syrov 200g, WINE NOT!? Výber syrov a údenín 200g, WINE NOT!? Výber údenín 200g (príloha č. 1 Inšpekčného záznamu zo dňa 17.05.2019), 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;
- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodržiaval deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu: 2 x 0,04 l Emilove sady slivovica, á 5,00 €/0,04 l (okrem uvedeného bolo predmetom kontrolného nákupu aj 1 x Caffè del Caravaggio Latte 7g, á 2,50 €, 1 x Caffè del Caravaggio Capuccino 7g, á 2,50 €), nakoľko premeraním bola zistená nedodržiavaná miera predaného alkoholického nápoja, keď v skutočnosti bolo po zohľadnení tolerancie podaných 74 ml (38 ml a 36 ml) Emilove sady slivovica, pričom predávajúci uvedený nápoj účtoval v sume 10,00 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o 0,75 € 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 **750,- €**
(slovom: sedemstopäťdesiat 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-01290119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni WINE NOT – Vínny bar, Hlavné námestie 3, 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 17.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzalo žiadne úradne overené hmotnostné meradlo, pričom v ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali výrobky, ktoré vyžadovali jeho použitie – WINE NOT!? Výber syrov 200g, WINE NOT!? Výber syrov a údenín 200g, WINE NOT!? Výber údenín 200g (príloha č. 1 Inšpekčného záznamu zo dňa 17.05.2019).

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu: 2 x 0,04 l *Emilove sady slivovica*, á 5,00 €/0,04 l (okrem uvedeného bolo predmetom kontrolného nákupu aj 1 x *Caffe del Caravaggio Latte* 7g, á 2,50 €, 1 x *Caffe del Caravaggio Capuccino* 7g, á 2,50 €), nakoľko premeraním bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, keď v skutočnosti bolo po zohľadnení tolerancie podaných 74 ml (38 ml a 36 ml) *Emilove sady slivovica*, pričom predávajúci uvedený nápoj účtoval v sume 10,00 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o 0,75 €.

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 15.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 03.09.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.05.2019 pri výkone kontroly prítomný p. I. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a nedostatky odstráni.

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

Ku skutočnosti uvádzanej do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 17.05.2019 pri výkone kontroly prítomným p. I., že nedostatky odstránia orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.05.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávať výrobky v správnej miere. Nedodržaním deklarovanej miery objednaných výrobkov došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,75 €. Uvedeným konaním mohla byť spotrebiteľovi spôsobená majetková ujma, čím môže dôjsť k mareniu účelu zákona vyjadreného v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Súčasne na druhej strane došlo k neoprávnenému prospechu zo strany predávajúceho. Predávajúci je taktiež povinný umožniť

spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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/0160/01/2019**

dátum: **30.09.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Lifter, s.r.o.**, Račianska 149, 831 54 Bratislava,
IČO: 46 886 559,

kontrola vykonaná dňa 05.04.2019 v prevádzkarni Remíza – Jelínkova krčma, Račianska 149, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku** – účastník konania ako predávajúci za vykonaný kontrolný nákup v celkovej hodnote 3,20 € (správnosť cien inšpektori SOI potvrdili na základe cien evidovaných v elektronickej registračnej pokladni) – *2x Kofola čapovaná 300 ml á 0,60 €/ 300 ml a 2x Vodka Nicolaus 40 % 50 ml á 1,00 €/ 50 ml* nevydal doklad o kúpe výrobku 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;
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly inšpektori SOI zistili, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi (reklamačný poriadok nebol predložený ani na výzvu inšpektorov SOI), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **750,- €**,
(slovom: sedemstopäťdesiat 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-01600119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.04.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu na podnet spotrebiteľa evidovaného pod č. 150/2019 v prevádzkarni Remíza – Jelínkova krčma,

Račianska 149, Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.04.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci za vykonaný kontrolný nákup v celkovej hodnote 3,20 € (správnosť cien inšpektori SOI potvrdili na základe cien evidovaných v elektronickej registračnej pokladni) – 2x *Kofola čapovaná 300 ml á 0,60 €/ 300 ml* a 2x *Vodka Nicolaus 40 % 50 ml á 1,00 €/ 50 ml* nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na mieste dostupnom spotrebiteľovi, pričom reklamačný poriadok nebol predložený ani na výzvu inšpektorov SOI.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 16 ods. 1 a § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 13.09.2019.

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

Pri kontrole zo dňa 05.04.2019 prítomný vedúci prevádzkarne p. M. do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu uviedol, že výsledok kontroly berie na vedomie a doklad o kúpe by vytlačil, tak ako dáva všetkým zákazníkom. Zistené nedostatky samozrejme odstráni.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania nespochybnil skutkový stav zistený vykonanou kontrolou. Zabezpečenie nápravy je povinnosťou účastníka konania vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z., t.j. nejedná sa o dôvod, ktorý by zbavoval účastníka konania zodpovednosti za spáchaný správny delikt.

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

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

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,

- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo prihladené na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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. Skutočnosť, ktorú vedúci prevádzkarne p. M. uviedol do vysvetlivky inšpekčného záznamu zo dňa 05.04.2019 v nadväznosti na kontrolné zistenia (t.j. tvrdenie, že by doklad o kúpe vydal tak ako všetkým zákazníkom) nie je dôvodom zbavenia zodpovednosti účastníka konania, nakoľko pre orgán dozoru je dôležitý stav v čase kontroly. Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady a spotrebiteľovi umožňuje efektívnu kontrolu správnosti účtovania zo strany predávajúceho. Absencia dokladu o kúpe by z uvedeného dôvodu mohla sťažiť, resp. znemožniť postup spotrebiteľa pri uplatňovaní reklamácie. V súvislosti s vyjadrením p. M., že zistené nedostatky odstráni, orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu, nakoľko v súlade s § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Prijatie príslušných opatrení je teda povinnosťou účastníka konania a nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Reklamačný poriadok je pre spotrebiteľa dôležitý, nakoľko prostredníctvom neho je informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku spotrebiteľovi hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie, a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3

zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho práva na informácie.

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

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

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0159/01/2019

dátum: 30.09.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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: **Brit Invest s. r. o.**, Kopčianska 8-10, 851 01 Bratislava,
IČO: 50 226 282,

kontrola vykonaná dňa 06.06.2019 v prevádzkarni Pizza Pazza Pizzeria, Dudvážska 5, 821 07 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: *1 x 40 ml Karpatské brandy Špeciál 40 % á 2,40 €/ 0,04 l*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca pracovníkom kontrolovanej osoby p. M. po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *35 ml Karpatské brandy Špeciál á 2,40 €/ 0,04 l*, pričom predávajúci deklaroval v jedálnom a nápojovom lístku objem 2,40 €/ 0,04 l, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,30 € 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 **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-01590119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.06.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Pizza Pazza Pizzeria, Dudvážska 5, 821 07 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 zo dňa 06.06.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodržiaval mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu *1 x 40 ml Karpatské brandy Špeciál 40 % á 2,40 €/ 0,04 l* (okrem uvedeného bolo predmetnom kontrolnému nákupu aj *1 pc Cafe latte á 7 g 1,90 €/ 1 pc*, *1 pc Capuccino á 7 g 1,90 €/ 1 pc*, *2 pc Virgin Mojito á 3,50 €/ 0,25 l*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca pracovníkom kontrolovanej osoby p. M. po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržiavaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *35 ml Karpatské brandy Špeciál á 2,40 €/ 0,04 l*, pričom predávajúci deklaroval v jedálnom a nápojovom lístku objem *2,40 €/ 0,04 l* (fotokópia jedálneho a nápojového lístka tvorí prílohu č. 1 Inšpekčného záznamu), čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,30 € (doklad o kúpe Ú/Z: 00001/00096, DKP: 1002120252728001 tvorí prílohu č. 2 Inšpekčného záznamu).

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 27.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 03.09.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 06.06.2019 pri výkone kontroly prítomný zamestnanec účastníka konania p. M. uviedol, že výsledok kontroly berie na vedomie, nedostatky odstráni a poučia personál.

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

Ku skutočnosti uvádzanej do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 06.06.2019 pri výkone kontroly prítomným p. M., 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.

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 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 06.06.2019.

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 účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávať výrobky v správnej miere. Nedodržaním deklarovanej miery objednaného výrobku došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,30 €. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Nedodržaním deklarovanej miery zakúpeného výrobku je zároveň marený účel cit. zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je aj ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, 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/0147/01/2019

dátum: 30.09.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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: **HORSKA, s.r.o.**, Ovručská 1666/2, 831 02 Bratislava,
IČO: 46 475 478,

Kontrola vykonaná dňa 23.05.2019 v prevádzkarni Stánok – predaj tradičných slovenských syrov, Kyčerského ulica (trhovisko Žilinská), Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **použitia nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania** – účastník konania ako predávajúci pri výrobku *1 ks 200 ml Selčianska smotana na šľahanie 33% á 1,10 €/ 200 ml* zakúpenom do kontrolného nákupu poskytol spotrebiteľom cenovú informáciu o cene výrobku 0,60 € - 0,80 €/ ks, pričom skutočná cena výrobku podľa predloženej cenovej evidencie a účtovaná v rámci kontrolného nákupu bola v čase výkonu kontroly 1,10 €/ ks (doklad o kúpe č. Ú/Z: 00018/00397, DKP: 7002023400192003 zo dňa 23.05.2019). Následnou kontrolou bol zistený nedostatok aj u výrobku *1 ks 1 l Zakysanka*, ktorý bol označený cenovou informáciou 1,39 €, pričom skutočná cena výrobku bola 1,50 €. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene uvedených výrobkov vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-01470119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Stánok – predaj tradičných slovenských syrov, Kyčerského ulica (trhovisko Žilinská), 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 evidovaného pod č. 297/2019, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pri výrobku *1 ks 200 ml Selčianska smotana na šľahanie 33% á 1,10 €/ 200 ml* zakúpenom do kontrolného nákupu poskytol spotrebiteľom cenovú informáciu o cene výrobku 0,60 € - 0,80 €/ ks, pričom skutočná cena výrobku podľa predloženej cenovej evidencie a účtovaná v rámci kontrolného nákupu bola v čase výkonu kontroly 1,10 €/ ks (doklad o kúpe č. Ú/Z: 00018/00397, DKP: 7002023400192003 zo dňa 23.05.2019) a následnou kontrolou bol zistený nedostatok aj u výrobku *1 ks 1 l Zakysanka*, ktorý bol označený cenovou informáciou 1,39 €, pričom skutočná cena výrobku bola 1,50 €.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) 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 01.09.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril.

Pri kontrole zo dňa 23.05.2019 prítomná zamestnankyňa predávajúceho p. I. do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu len uviedla, že výsledok kontroly 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. Z predloženého inšpekčného záznamu, ktorého súčasťou je aj pokladničný doklad (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu - doklad o kúpe č. Ú/Z: 00018/00397, DKP: 7002023400192003 zo dňa 23.05.2019) preukázateľne vyplýva, že v čase kontroly bola spotrebiteľom poskytnutá nesprávna, resp. nepravdivá cenová informácia u dvoch druhov výrobkov, ktoré boli v priamej ponuke pre spotrebiteľov - *1 ks 200 ml Selčianska smotana na šľahanie 33% a 1 ks 1 l Zakysanka*, čím vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena a tým bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík.

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

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

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu 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 23.05.2019.

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. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktoré účastník konania svojim konaním porušil. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu

ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Orgán dozoru vzal do úvahy aj skutočnosť, že cenová informácia je dôležitým determinantom pri rozhodovaní spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Cenová informácia u predmetných predávaných výrobkov, ktorá bola v danom prípade uvedená nesprávne, resp. nepravdivo, teda predstavuje informáciu, ktorú spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa pri kúpe výrobku. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: P/0200/01/2018

dátum: 30.09.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **IDEAL ČESKÁ s.r.o.**, Holečkova 777/39, Smíchov, 150 00 Praha 5,
Česká republika, IČO: 26 211 459,

kontrola vykonaná dňa 09.06.2018 v prevádzkarni 5áSec – NC Avion, Ivanská cesta 16,
Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **správne účtovať ceny pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nesprávne účtoval ceny pri poskytovaní služieb, keď na vykonaný kontrolný nákup (chemické čistenie) zaúčtoval položku *1x plastový obal á 0,20 €*, napriek tomu, že tento nebol zo strany inšpektorov SOI objednaný a prítomná osoba sa inšpektorov vystupujúcich v pozícii spotrebiteľa ani nepýtala či si prajú odev zabaliť, 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“),

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02000118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu na základe podnetu evidovaným pod č. 566/2018 v prevádzkarni 5áSec – NC Avion, Ivanská cesta 16, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.06.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nesprávne účtoval ceny pri poskytovaní služby, keď na vykonaný kontrolný nákup (chemické čistenie) zaúčtoval položku *1x plastový obal á 0,20 €*, napriek tomu, že nebol zo strany inšpektorov SOI objednaný.

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

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 23.05.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 30.05.2019.

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

Dňa 28.06.2019 bola orgánu dozoru doručená žiadosť účastníka konania o predĺženie lehoty na vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí správneho konania z 8 dní na 30 dní za účelom účinného uplatnenia práv účastníka konania ako predávajúceho podľa zákona č. 71/ 1967 Zb. o správnom konaní. Následne bolo dňa 02.07.2019 orgánu dozoru doručené „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 23.05.2019 a k záverom vykonanej kontroly zo dňa 09.06.2018“.

Vo „Vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 23.05.2019 a k záverom vykonanej kontroly zo dňa 09.06.2018“ účastník konania ako predávajúci uviedol, že spoločnosť IDEAL ČESKÁ s.r.o., organizačná zložka je súčasťou siete čistiarní vystupujúcich pod spoločnou značkou 5áSec, ktorá sa pokladá za etického podnikateľa dbajúceho o ochranu životného prostredia. Na obmedzenie množstva jednorazových plastových obalov (takých ktoré boli vydané inšpektorom SOI) bolo zamerané prijatie novej politiky centrality 5áSec, ktorého súčasťou bolo opatrenie o tom, že jednorazové plastové obaly už nebudú automaticky súčasťou služby vyčistenia odevu, ale budú doplnkovou službou spoplatnenou sumou 0,20 € ponúkanou osobitne. Táto nová politika bola implementovaná v priebehu júna 2018, kedy sa zamestnanci s týmto novým opatrením oboznamovali. Zamestnankyňa spoločnosti prítomná pri výkone kontroly, pani G., bola v prevádzke zamestnaná na čiastočný úväzok od 01.06.2018, teda v čase výkonu kontroly pracovala na svojej pozícii deväť dní a stále sa oboznamovala s fungovaním prevádzky. Z dôvodu zavádzania novej politiky ochrany životného prostredia a krátkej praxe zamestnankyne mohlo dôjsť k omylu pri spôsobe účtovania ceny plastového obalu, ktorý už viac nebol poskytnutý s každým vyčistením odevu.

Listom zo dňa 04.09.2019 správny orgán upovedomil účastníka konania o oprave oznámenia i začatí správneho konania v časti identifikačného čísla účastníka konania, pričom mu opätovne poskytol priestor na vyjadrenie. Účastník konania danú možnosť nevyužil.

Do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu prítomná pracovníčka p. G. uviedla, že ju mrzí, že účtovala obal bez spýtania, bežne sa to nestáva. Bude informovať vedenie spoločnosti.

Ku skutočnostiam uvedeným účastníkom konania ako predávajúcim vo „Vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 23.05.2019 a k záverom vykonanej kontroly zo dňa 09.06.2018“, resp. vysvetlivke k inšpekčnému záznamu orgán dozoru uvádza, že uvedené skutočnosti, t.j. zavedenie novej politiky ochrany životného prostredia a následnej chyby zamestnankyne predávajúceho prítomnej pri výkone kontroly, predstavujú len uvedenie príčiny vzniku daného nedostatku, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Uvádzaná príčina je len subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezabavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona.

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

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

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

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.06.2018.

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. Naučtovaním 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. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky 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/0509/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, 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: **Dunajnet s. r. o.**, Grösslingova 4, 811 09 Bratislava,
IČO: 47 608 544,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. E., uplatnenú dňa 30.05.2018 (Reklamačný protokol č. SKOK15077792 zo dňa 30.05.2018; – Potvrdenie o prijatí reklamácie (2) číslo dokladu: SKOK15077792), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *ALVEUS Formic 30 kuchynský drez, beige, 403055 v hodnote 137,00 € (Faktúra – Daňový doklad číslo: 180411551 s dátumom vyhotovenia 03.05.2018)*, zamietnutím (list „Zamietnutie reklamácie“ zo dňa 15.06.2018 zaslaný na adresu spotrebiteľky; číslo zásielky RR461993986CZ) bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-05090118.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia opodstatnenosti podnetu spotrebiteľky p. E., evidovaného pod č. 957/2018, mali dňa 28.09.2018 inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonať kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti Dunajnet s. r. o., Grösslingova 4, 811 09 Bratislava, IČO: 47 608 544. Z dôvodu, že v čase výkonu kontroly nebol na uvedenej adrese prítomný žiadny kompetentný zamestnanec spoločnosti, bol účastník konania za účelom prešetrenia predmetného podnetu listom zo dňa 01.10.2018 vyzvaný na doloženie dokladov špecifikovaných v predmetnej výzve na Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (výzva zo dňa 01.10.2018

zaslaná do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania bola doručená v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.10.2018).

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 10.10.2018, odoslaného z e-mailovej adresy obchod@okmarket.sk boli orgánu dozoru predložené nasledovné doklady k podnetu spotrebiteľky, a to:

- Reklamačný protokol č. SKOK15077792 zo dňa 30.05.2018;
- fotodokumentácia reklamovaného výrobku;
- Potvrdenie o prijatí reklamácie (2) číslo dokladu: SKOK15077792;
- sledovanie zásielok – výpis (číslo zásielky 1101740008631);
- podací hárok (Česká pošta) a sledovanie zásielok (číslo zásielky RR461993986CZ);
- Reklamačný protokol č. SKOK15077792 zo dňa 15.06.2018;
- list „Zamietnutie reklamácie“ zo dňa 15.06.2018.

Z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. E., uplatnenú dňa 30.05.2018 (Reklamačný protokol č. SKOK15077792 zo dňa 30.05.2018; – Potvrdenie o prijatí reklamácie (2) číslo dokladu: SKOK15077792), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *ALVEUS Formic 30 kuchynský drez, beige, 403055 v hodnote 137,00 € (Faktúra – Daňový doklad číslo: 180411551 s dátumom vyhotovenia 03.05.2018)*, zamietnutím (list „Zamietnutie reklamácie“ zo dňa 15.06.2018 zaslaný na adresu spotrebiteľky; číslo zásielky RR461993986CZ) bez odborného posúdenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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 17.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 19.09.2019.

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

Dňa 30.09.2019 bolo orgánu dozoru doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom p. K. (referentka reklamačného oddelenia) uviedla, že pani H sa ospravedlnila za chybu, ktorá pramenila z nevedomosti bývalých kolegyň a peniaze za poškodený tovar jej vrátili. Spoločnosť prijíma akýkoľvek postih v tejto veci.

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

K vyjadreniu p. T. orgán dozoru uvádza, že p. T. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, iba uviedla príčinu vzniku zisteného nedostatku, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Argument uvádzaný v predmetnom vyjadrení (pochybenie bývalých kolegyň) hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezavahuje 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.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného na základe dokladov predložených orgánu dozoru a vyjadrenia.

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

výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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/0371/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **VITA plus s. r. o.**, Daxnerovo námestie 3, 821 08 Bratislava,
IČO: 45 466 581,

kontrola vykonaná dňa 18.10.2018 v prevádzkarni Hostel Bratislava – Turistická ubytovňa,
Holekova 3, 811 04 Bratislava,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **informovať spotrebiteľa o charaktere poskytovanej služby** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa o charaktere poskytovaných služieb, nakoľko ubytovacie zariadenie Hostel Bratislava – Turistická ubytovňa, Holekova 3, 811 04 Bratislava nebolo zaradené do príslušnej triedy v zmysle vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried, čím došlo k porušeniu **§ 11 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03710118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Hostel Bratislava – Turistická ubytovňa, Holekova 3, 811 04 Bratislava, zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej

národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 18.10.2018..

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa o charaktere poskytovaných služieb, nakoľko ubytovacie zariadenie Hostel Bratislava – Turistická ubytovňa, Holekova 3, 811 04 Bratislava nebolo zaradené do príslušnej triedy v zmysle vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 19.09.2019.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k 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 vyjadril listom „Vyjadrenie k Oznámeniu o začatí správneho konania“, doručeným do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru dňa 27.09.2019, v ktorom uviedol, že chce informovať orgán dozoru, že na základe vykonanej kontroly zjednal nápravu. Predmetná prevádzka je už tohto času riadne zaradená do príslušnej triedy v zmysle vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. a označená v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania týmto žiada orgán dozoru, aby táto skutočnosť bola zohľadnená pri určovaní výšky pokuty. V prílohe tohto vyjadrenia zároveň účastník konania zaslal orgán dozoru fotodokumentáciu označenia prevádzkarne.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 18.10.2018 pri kontrole prítomný p. V. uviedol, že označenie doplnia okamžite.

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 uvedenému vyjadreniu orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Ku skutočnosti, že účastník konania odstránil zistený nedostatok (odstránenie ktorého prisľúbil už p. H. pri výkone kontroly), orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom

na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

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

Vychádzajúc z ustanovenia § 7 vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z. ubytovacie zariadenia sa zaraďujú do kategórií a tried podľa toho, ako spĺňajú kritériá kategorizácie a klasifikačné znaky uvedené v prílohe vyhlášky. Požiadavky na vybavenie, druh, rozsah a úroveň poskytovaných služieb pre jednotlivé kategórie a triedy ubytovacích zariadení, ktoré sa ustanovujú touto vyhláškou, treba považovať za minimálne. Ubytovacie zariadenie zaraďuje do príslušnej kategórie a triedy podnikateľ na základe toho, ako ubytovacie zariadenie svojím charakterom, rozsahom a úrovňou poskytovaných služieb zodpovedá príslušnej kategórii a triede.

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 18.10.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností týkajúcich sa charakteru poskytovanej služby nie je spotrebiteľom riadne poskytnutá informácia o úrovni ubytovacích služieb, t.j. nevedia, akú úroveň služieb môžu od ubytovacieho zariadenia očakávať. 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 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 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/0438/01/2018

dátum: 30.09.2019

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

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

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

kontrola vykonaná dňa 28.08.2018 a 08.11.2018 v prevádzkarni TERNO – POTRAVINY, Svätoplukova 11/B, Pezinok,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **informovať spotrebiteľa o cene predávaných výrobkov a zreteľne označiť výrobky cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť** – pri výkone kontroly dňa 28.08.2018 bolo zistené, že pri 12 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *gél na pranie – Ariel Gel Concentrated Color 1100 ml;*
2. *korenie Vitana – ryby sypký prípravok s koreninami na ryby 28 g;*
3. *korenie Vitana – guláš maďarský 28 g;*
4. *korenie Vitana – guláš 28 g;*
5. *Palma Raciol olej 1 l – slnečnicový olej;*
6. *Palma Heliol olej 1 l – slnečnicový olej;*
7. *Palma Fritol olej 2 l – rastlinný viacdruhový olej;*
8. *Palma Raciol olej 2 l – rastlinný jednodruhový olej;*
9. *Gemma Di Mare Morská jedlá soľ jódovaná jemná 250 g;*
10. *Old Herold Simple vodka 700 ml 40 %;*
11. *Old Herold Elder vodka 700 ml 38 %;*
12. *sterilizované uhorky Greenhouse s vyberačkou v sladkokyslom náleve (hmotnosť obsahu 680 g, hmotnosť pevného podielu 370 g),*

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

pre porušenie zákazu použitia nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- pri výkone kontroly dňa 08.11.2018 bolo zistené, že jeden druh výrobku – *Whiskas casserole kapsička junior kura 85 g* zakúpený do kontrolného nákupu bol na prislúchajúcej cenovke označený predajnou cenou 0,49 €/ks, pričom skutočná cena výrobku podľa predloženej

cenovej evidencie a účtovaná v rámci kontrolného nákupu bola v čase výkonu kontroly (t.j. dňa 08.11.2018) 0,55 € (doklad – doklad o kúpe č. 159/803, DKP: 1002120151011117 zo dňa 08.11.2018). Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená na cenovke výrobku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04380118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.08.2018 a 08.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni TERNÓ – POTRAVINY, Svätoplukova 11/B, Pezinok, 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 28.08.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 08.11.2018.

Pri výkone kontroly dňa 28.08.2018 bolo zistené, že pri 12 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to

1. *gél na pranie – Ariel Gel Concentrated Color 1100 ml;*
2. *korenie Vitana – ryby sypký prípravok s koreninami na ryby 28 g;*
3. *korenie Vitana – guláš maďarský 28 g;*
4. *korenie Vitana – guláš 28 g;*
5. *Palma Raciol olej 1 l – slnečnicový olej;*
6. *Palma Heliol olej 1 l – slnečnicový olej;*
7. *Palma Fritol olej 2 l – rastlinný viacdruhový olej;*
8. *Palma Raciol olej 2 l – rastlinný jednodruhový olej;*
9. *Gemma Di Mare Morská jedlá soľ jódovaná jemná 250 g;*
10. *Old Herold Simple vodka 700 ml 40 %;*
11. *Old Herold Elder vodka 700 ml 38 %;*
12. *sterilizované uhorky Greenhouse s vyberačkou v sladkokyslom náleve (hmotnosť obsahu 680 g, hmotnosť pevného podielu 370 g),*

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

Pri výkone kontroly dňa 08.11.2018 bolo zistené, že jeden druh výrobku – *Whiskas casserole kapsička junior kura 85 g* zakúpený do kontrolného nákupu bol na prislúchajúcej cenovke označený predajnou cenou 0,49 €/ks, pričom skutočná cena výrobku podľa predloženej cenovej evidencie a účtovaná v rámci kontrolného nákupu bola v čase výkonu kontroly (t.j. dňa 08.11.2018) 0,55 € (doklad – doklad o kúpe č. 159/803, DKP: 1002120151011117 zo dňa 08.11.2018). Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená na cenovke výrobku, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 19.08.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom „Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“ zo dňa 19.08.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 03.09.2019, v ktorom uviedol, že vedenie spoločnosti v spolupráci s vedením kontrolovanej prevádzky sa zaoberalo nezhodami zistenými a zdokumentovanými v inšpekčných záznamom o úradnej kontrole SOI Trnava zo dňa 28.08.2018 a 08.11.2018 a prijalo nápravné opatrenia na jej odstránenie.

1. K nedostatku „Porušená povinnosť informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupnú“ na prevádzke účastníka konania uvádza: Vyššie spomenuté nedostatky boli spôsobené pochybením na strane zamestnancov v dôsledku uprednostnenia činností, ktoré boli potrebné na zabezpečenie nutného chodu prevádzky. Na prevádzke boli chýbajúce cenovky zabezpečené ešte počas kontroly SOI Bratislava. Všetci zamestnanci prevádzky boli bezodkladne preškolení o povinnosti označovania tovaru cenovkami v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa v podmienkach bežného a akciového/promočného predaja v zmysle interného dokumentu Harmonogram zmeny cien.

2. K nedostatku „Porušený zákaz používania nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania vo vzťahu k cene produktu“ na prevádzke účastníka konania uviedol: V tomto prípade išlo o 1 druh výrobku (Whiskas kapsička pre mačku – kuracie mäso 85g), kde nebola vymenená akciová cenovka (akciová cena u tohto výrobku trvala do stredy 07.11.2018) za novú neakciovú cenovku. Kontrola SOI BB na uvedenej prevádzke bola uskutočnená vo štvrtok (08.11.2018), t.j. v deň pravidelného začiatku novej letákovskej akcie. S uvedenou akciou vždy súvisí aj výmena veľkého množstva cenoviek (cca 1000 ks = výmena končiacich akciových cenoviek za bežné cenovky, resp. výmena bežných cenoviek za nové akciové cenovky). Táto výmena si vyžaduje veľkú časovú náročnosť, ktorú je najmä v prípadoch

nepredvídateľného nedostatočného personálu obsadenia na prevádzke obťažné zabezpečiť. V prípade bežných prevádzkových podmienok (t.j. v deň, kedy nekončí, resp. nezačína nová letáková akcia, čo je v prípade predajní účastníka konania každý deň okrem štvrtka), by boli aktuálne cenovky v čase úradnej kontroly už rozmiestnené na všetkých produktoch. Zamestnanci predajne cenovky doplnili, resp. vymenili ešte v čase kontroly SOI Bratislava a boli bezodkladne preškolení o nutnosti pravidelnej kontroly všetkých cenoviek na predajnej ploche z hľadiska ich cenovej aktuálnosti, platnosti, a to na všetkých pozíciách, kde je na tovar (akciový/bežný) vystavený a prezentovaný. Účastník konania na záver dodáva, že spoločnosť má snahu vždy operatívne riešiť prípadné nedostatky zistené kontrolnými orgánmi a aj v budúcnosti sa bude usilovať zabezpečovať predaj potravín v súlade s platnou legislatívou.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 28.08.2018 pri kontrole prítomná p. M. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 08.11.2018 pri kontrole prítomný p. M. uviedol, že bude informovať vedenie spoločnosti.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Účastník konania síce vo svojom vyjadrení uviedol príčiny vzniku zistených nedostatkov (pochybenie zamestnancov v dôsledku uprednostnenia činností nutných na zabezpečenie chodu prevádzkarne; časová náročnosť výmeny cenoviek v deň pravidelného začiatku novej letákovkej akcie), tieto však nie sú dôvodom neplnenia zákonom stanovených povinností. Uvedené argumenty sú subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu. Ku skutočnosti, že dňa 08.11.2018 bola kontrola zo strany orgánu dozoru vykonaná vo štvrtok, t.j. v deň pravidelného začiatku novej letákovkej akcie, orgán dozoru uvádza, že uvedené je pre posúdenie skutkového stavu právne irelevantné, nakoľko daný výrobok Whiskas casserole kapsička junior kura 85 g bol v čase výkonu kontroly v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a teda bolo povinnosťou účastníka konania označiť výrobok cenovou, ktorá je v súlade s cenovou evidenciou. Orgán dozoru v tejto súvislosti dodáva, že je v záujme účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa ako aj iných všeobecne záväzných právnych predpisov. Ku skutočnosti, že účastník konania zistené nedostatky odstránil a zároveň vykonal opatrenia, aby k rovnakým nedostatkom v budúcnosti nedochádzalo, orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. Na záver orgán dozoru dodáva, že obe kontroly boli vykonané inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ako je uvedené aj v inšpekčnom

zázname zo dňa 28.08.2018 a v inšpekčnom zázname zo dňa 08.11.2018), a teda nie inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, resp. Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako účastník konania (zrejme nedopatrením) uvádza vo svojom vyjadrení.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

28.08.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 08.11.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním mohlo dôjsť k značnému zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Orgán dozoru vzal do úvahy aj skutočnosť, že práve cena výrobku je jednou zo základných informácií, ktorú spotrebiteľ potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Informácia o cene predávaného výrobku, ktorá bola v danom prípade uvedená nesprávne, resp. nepravdivo, pritom predstavuje informáciu, ktorú spotrebiteľ zohľadňuje pri každom kvalifikovanom rozhodovaní sa pri kúpe výrobku. Orgán dozoru taktiež prihliadol na to, že bez zabezpečenia cenovej informácie predávaných výrobkov v čase ich predaja nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie, ktoré potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Zároveň bolo prihliadnuté aj na počet výrobkov (celkovo 12 druhov predávaných výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa), pri ktorých nebol spotrebiteľ informovaný o cene. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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/0118/01/2019**

dátum: **30.09.2019**

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

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

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

kontrola vykonaná dňa 10.04.2019 v prevádzkarni Café Dias, Poštová, Vysoká 2A, 811 06 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 Originál 38% á 2,59 €/40 ml*, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných *2 × 36 ml Becherovka Originál 38% á 2,59 €/40 ml*, každý účtovaný v cene 2,59 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,52 € 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 **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-01180119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.04.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Café Dias, Poštová, Vysoká 2A, 811 06 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 10.04.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: $2 \times 40 \text{ ml Becherovka Originál } 38\% \text{ á } 2,59 \text{ €/}40 \text{ ml}$, 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 $2 \times 36 \text{ ml Becherovka Originál } 38\% \text{ á } 2,59 \text{ €/}40 \text{ ml}$, každý účtovaný v cene 2,59 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,52 €.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.09.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 10.04.2019 pri kontrole prítomná p. N. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Záznam prevzala.

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 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 10.04.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. 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 0,52 €. 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 orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0303/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **HIL.WOOD s.r.o.**, Čučmianska dlhá 45, 848 01 Rožňava,
IČO: 51 226 898,

kontrola vykonaná dňa 13.07.2018 v prevádzkarni Autobazár DAREX, Domkárska 17, Bratislava a dňa 09.08.2018 v spoločnosti DA services company, s.r.o., Domkárska 17, Bratislava (od 15.11.2018 spoločnosť DA services company, s.r.o., Domkárska 17, 821 05 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 51 226 898 zmenila svoje sídlo na Čučmianska dlhá 45, 048 01 Rožňava a od 01.02.2019 zmenila obchodné meno na HIL.WOOD s.r.o.),

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby, ktorý obsahuje druh služby** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľke p. S., bol dňa 06.03.2018 zo strany predávajúceho vydaný doklad o poskytnutí služby (DKP: 1002120638168001; predmetný doklad bol orgánu dozoru predložený samotnou spotrebiteľkou), ktorý neobsahoval správny názov zakúpenej služby (druh služby), keď na vydanom doklade o kúpe bolo uvedené iba „Poplatok 1*249.00“ (z vyjadrenia účastníka konania – list „Vyjadrenie ku kontrole a podnetu spotrebiteľky č. 601/2018“ zo dňa 13.08.2018 vyplynulo, že v danom prípade išlo o poplatok za predpredajnú prípravu), čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03030118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.07.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Autobazár DAREX, Domkárska 17, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. S., evidovaného pod č. 601/2018. Za

účelom dokončenia predmetnej začatej kontroly a došetrenia podnetu evidovaného pod č. 601/2018 bola dňa 09.08.2018 vykonaná kontrola v spoločnosti DA services company, s.r.o., Domkárska 17, Bratislava (od 15.11.2018 spoločnosť DA services company, s.r.o., Domkárska 17, 821 05 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 51 226 898 zmenila svoje sídlo na Čučmianska dlhá 45, 048 01 Rožňava a od 01.02.2019 zmenila obchodné meno na HIL.WOOD s.r.o.). Výsledok vykonanej kontroly a prešetrenia vyššie uvedeného podnetu je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.07.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 09.08.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľke p. S., bol dňa 06.03.2018 zo strany predávajúceho vydaný doklad o poskytnutí služby (DKP: 1002120638168001; predmetný doklad bol orgánu dozoru predložený samotnou spotrebiteľkou), ktorý neobsahoval správny názov zakúpenej služby (druh služby), keď na vydanom doklade o kúpe bolo uvedené iba „Poplatok 1*249.00“ (z vyjadrenia kontrolovanej osoby – list „Vyjadrenie ku kontrole a podnetu spotrebiteľky č. 601/2018“ zo dňa 13.08.2018 vyplynulo, že v danom prípade išlo o poplatok za predpredajnú prípravu).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.05.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 10.06.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 13.07.2018 pri kontrole prítomný p. Mgr. P. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 09.08.2018 pri kontrole prítomný p. Mgr. P. uviedol, že k záznamu zašlú na Inšpektorát SOI písomné stanovisko.

Dňa 16.08.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie ku kontrole a podnetu spotrebiteľky č. 601/2018“ zo dňa 13.08.2018, v ktorom p. Mgr. P. uviedol, že tvrdenie spotrebiteľky, že nebola upovedomená o druhu poskytnutej služby, za ktorý spoločnosti zaplatila poplatok, nie je v žiadnom prípade pravdivé. Ako bolo zistené miestnym šetrením inšpektormi SOI, cenník služieb, v ktorom je špecifikovaný predmetný poplatok, je v prevádzke umiestnený na viditeľnom a dobre prístupnom mieste, konkrétne na recepcii a v každej kancelárii priamo na stole, kde dochádza k uzatváraniu zmlúv a k platbám. Spotrebiteľka mala cenník služieb k dispozícii v priebehu celého procesu kúpy vozidla. Poplatok za služby bol samozrejme so spotrebiteľkou komunikovaný aj osobne pracovníčkou, ktorá so spotrebiteľkou uzatvárala zmluvu na predaj vozidla. Celá komunikácia prebiehala v súkromí uzavretej kancelárie, spotrebiteľka mala možnosť sa dôkladne oboznámiť

s cenníkom služieb, prípadne sa ohľadom povahy služby informovať osobne u pracovníčky oddelenia predaja a finančných služieb alebo u vedúceho tohto oddelenia. Pokiaľ spotrebiteľka nechcela poplatok zaplatiť, mala možnosť platenie poplatku odmietnuť a služba by jej nebola poskytnutá. Spotrebiteľka však poplatok za službu dobrovoľne zaplatila. V prípade potreby navrhuje p. Mgr. P. vykonanie dôkazu – výsluch pracovníčky oddelenia predaja a finančných služieb, príp. vedúceho tohto oddelenia. Čo sa týka druhu služby uvedeného v doklade o úhrade služby, p. Mgr. P. považuje za potrebné vysvetliť, že nakoľko technické zariadenie, ktoré kontrolovaný subjekt využíva na vystavovanie dokladov o zaplatení nie je súčasťou žiadneho počítačového systému a ide o jednoduché zariadenie, kde ako druh služby môže byť uvedený iba jednoduchý názov s obmedzeným počtom znakov, nie je možné na tomto doklade zobrazit celý názov služby („poplatok za predpredajnú prípravu“), ale iba skrátený názov „poplatok“. Pán Mgr. P. sa domnieva, že uvedený cenník obsahuje dostatočné množstvo informácií o druhu poskytnutej služby. Celé podanie spotrebiteľky považujú za účelové. Je zrejmé, že motiváciou na spísanie tohto podania nebola skutočnosť, že by spotrebiteľka nevedela, aký poplatok platí a za akú službu (poplatok zaplatila dobrovoľne pri predaji vozidla), ale skutočnosť, že spotrebiteľke bola po kúpe vozidla zamietnutá v poradí druhá reklamácia na vozidlo, nakoľko boli reklamované súčiastky vozidla, ktoré podliehajú bežnému opotrebeniu (ako napr. brzdové kotúče, platničky, čapy, výmena brzdovej kvapaliny a geometria). Pán Mgr. P. podotýka, že prvá reklamácia spotrebiteľky bola uznaná ako oprávnená a spotrebiteľke bola reklamovaná vada (porucha autorádia) odstránená na náklady predávajúceho. Na základe uvedeného sa p. Mgr. P. domnieva, že kontrolovaný subjekt riadne informoval spotrebiteľku o povahe a druhu poskytovanej služby (viď cenník služieb a osobná komunikácia so spotrebiteľkou) a s ohľadom na technické možnosti zariadenia, ktoré využíva na vystavovanie dokladov o úhrade služby riadne vystavil a odovzdal spotrebiteľke doklad o úhrade služby, a to plne v súlade s § 16 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 uvedenému vyjadreniu p. Mgr. P. orgán dozoru uvádza, že p. Mgr. P. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Orgán dozoru síce argument p. Mgr. P., že predmetné zariadenie má obmedzený počet znakov a nie je možné na doklade zobrazit celý názov služby (v danom prípade „poplatok za predpredajnú prípravu“), ale iba skrátený názov, považuje za relevantný, avšak je potrebné zdôrazniť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý je povinný v zmysle § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby, musí zároveň zabezpečiť, aby takto vydaný doklad zároveň obsahoval zákonom ustanovené náležitosti, a teda okrem iných údajov aj názov a množstvo výrobku alebo druh služby, pričom je potrebné, aby druh služby, ktorú v doklade o poskytnutí služby predávajúci uvedie, bolo možné riadne identifikovať, napr. za účelom preverenia správnosti jej účtovania alebo v prípade uplatnenia si reklamácie a pod. Uvedené je možné dosiahnuť napr. označením jednotlivých položiek v cenníku účastníka konania kódom, a to pri názve každej služby (poplatku), a do dokladu o poskytnutí služby uviesť príslušný (napr. číselný) kód. Napriek tomu, že uvedený doklad by neobsahoval slovný názov zakúpenej služby, bolo by možné túto riadne identifikovať na základe predloženého cenníka, a teda by v praxi nevznikali pochybnosti, o aký konkrétny poplatok sa v danom prípade jednalo a aká služba bola v danom prípade spotrebiteľom zakúpená. Orgán dozoru si v tejto súvislosti dovoľuje totiž upozorniť, že cenník predložený účastníkom konania obsahuje niekoľko druhov poplatkov, napr. už len v kategórii „poplatky za ostatné služby“ sú uvedené: Technické preverenie vozidla spol. Auto Poradca s.r.o. v hodnote 249,00 €; Predpred. príprava (čistenie, lustrácia, uzavretie znl., not. overenie) v hodnote 249,00 €; Dokladové preverenie vozidla pri výkupe v hodnote

149,00 €; Prepis vozidla (BA) v hodnote 179,00 €; Prepis vozidla (mimo BA) v hodnote 199,00 €, a teda je zrejmé, že v danom prípade sa nejednalo o jediný poplatok, navyše v hodnote 249,00 €, akú uhradila spotrebiteľka, sú poplatky za dve rôzne služby (t.j. Technické preverenie vozidla spol. Auto Poradca s.r.o. v hodnote 249,00 €; Predpred. príprava (čistenie, lustrácia, uzavretie znl., not. overenie) v hodnote 249,00 €). Je v záujme účastníka konania teda prijať také opatrenia, aby pri poskytovaní služieb nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľka, ako aj iných všeobecne záväzných právnych predpisov. Orgán dozoru si navyše v tejto súvislosti dovoľuje poznamenať, že zákonodarca v predmetnom ustanovení § 16 zákona o ochrane spotrebiteľka nešpecifikuje, v akej forme musí byť daný doklad o poskytnutí služby vydaný, tzn. pre splnenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 16 ods. 1 cit. zákona postačuje, ak je doklad o poskytnutí služby vydaný napr. aj ako faktúra, paragón a pod.

Pokiaľ ide o p. Mgr. P. navrhovaný výsluch pracovníčky, orgán dozoru uvádza, že podľa § 34 ods. 4 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), v znení neskorších predpisov, vykonávanie dôkazov patrí správnomu orgánu, pričom v zmysle § 32 ods. 2 druhá veta správneho poriadku súčasne platí, že rozsah a spôsob zisťovania podkladov pre rozhodnutie určuje správny orgán. Orgán dozoru má za to, že protiprávnosť konania je dostatočne preukázaná predloženými dokladmi (fotokópia dokladu o poskytnutí služby zo dňa 06.03.2018, predložená spotrebiteľkou; cenník predložený účastníkom konania), pričom vykonanie navrhovaného výsluchu vzhľadom na dostatok podkladových materiálov v danom prípade nepovažuje orgán dozoru za potrebné.

Napokon vyjadrenie p. Mgr. P. ohľadom sprístupnenia cenníka spoločnosti, motivácie spotrebiteľky pre podanie podnetu a zamietnutej reklamácie považuje orgán dozoru za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu.

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

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

Účastník konania, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľka, 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 spotrebiteľka alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľka. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľka má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.07.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 09.08.2018, ako aj z predložených dokladov a vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Doklad o poskytnutí služby je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Vydanie dokladu o poskytnutí služby, ktorý neobsahuje riadne špecifikovaný druh zakúpenej služby, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady služby, resp. kontrolu správnosti jej účtovania. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky 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/0006/01/2019**

dátum: **30.09.2019**

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

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

účastníkovi konania: **SAJADO s. r. o.**, Učiteľská 30, 821 06 Bratislava – mestská časť Podunajské Biskupice, IČO: 35 888 342,

kontrola vykonaná dňa 07.02.2019 v prevádzkarni Reštaurácia Sajado, River Park, Dvořákovo nábr. 10, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie (napriek skutočnosti, že v priamej ponuke pre spotrebiteľov sa nachádzalo 12 druhov výrobkov - 100 g salmon s avokádom á 10,80 €; 100 g yu-sen maguro á 13,80 €; 100 g salmon souse tartufo á 13,80 €; 120 g hovädzie mäso v sójovej omáčke á 6,90 €; 250 g kórejské rizoto á 12,90 €; 250 g osem drahocenností á 12,90 €; 150 g kuracie v mede a chilli á 7,90 €; 150 g chrumkavý kurací rezeň á 7,90 €; 200 g varená ryža á 1,80 €; 200 g pražená ryža so zeleninou a vajcom á 3,50 €; 200 g zemiakové hranolky á 2,20 €; 200 g rezance so zeleninou á 5,90 €, pri ktorých je požiadavka zabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie opodstatnená, v kontrolovanej prevádzkarni sa nepoužívalo žiadne hmotnostné meradlo s platným úradným overením), čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00060119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.02.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu (ďalej len SOI“) v prevádzkarni Reštaurácia Sajado, River Park, Dvořákovo nábr. 10, 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 07.02.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie (napriek skutočnosti, že v priamej ponuke pre spotrebiteľov sa nachádzalo 12 druhov výrobkov - 100 g salmon s avokádom á 10,80 €; 100 g yu-sen maguro á 13,80 €; 100 g salmon souse tartufo á 13,80 €; 120 g hovädzie mäso v sójovej omáčke á 6,90 €; 250 g kórejské rizoto á 12,90 €; 250 g osem drahocenností á 12,90 €; 150 g kuracie v mede a chilli á 7,90 €; 150 g chrumkavý kurací rezeň á 7,90 €; 200 g varená ryža á 1,80 €; 200 g pražená ryža so zeleninou a vajcom á 3,50 €; 200 g zemiakové hranolky á 2,20 €; 200 g rezance so zeleninou á 5,90 €, pri ktorých je požiadavka zabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie opodstatnená, v kontrolovanej prevádzkarni sa nepoužívalo žiadne hmotnostné meradlo s platným úradným overením).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.07.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 29.07.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom „Zaslanie vyjadrenia k zisteným nedostatkom z kontroly – prijaté opatrenia“ zo dňa 02.08.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 07.08.2019, v ktorom účastník konania uviedol, že na základe listu orgánu dozoru vo veci oznámenia o začatí správneho konania na základe zistených nedostatkov pri kontrole zo dňa 07.02.2019, ktorú vykonali inšpektori SOI v prevádzkarni Reštaurácia Sajado, River Park, Dvořákovo nábr. 10, Bratislava a v zmysle inšpekčného záznamu a zistených nedostatkov z uvedenej kontroly, si účastník konania dovoľuje oznámiť, že spoločnosť prijala opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. Dotknutí zamestnanci spoločnosti boli opätovne poučení o dodržiavaní zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň zamestnávateľ obratom zabezpečil, aby na všetkých jeho prevádzkach boli obratom hmotnostné meradlá overené platným úradným overením orgánom metrológie, tak, ako to ukladá zákon, aby si mohli zákazníci skontrolovať váhu porcie výrobkov, ktoré má spoločnosť v ponuke. V prílohe ako dôkaz, že opatrenie bolo splnené, zasiela účastník konania kópie troch faktúr za jednotlivé prevádzkarne, a to za úhradu overenia hmotnostných meradiel (Faktúra č. 519305260 s dátumom vystavenia 07.03.2019; Faktúra č. 519304549 s dátumom vystavenia 28.02.2019; Faktúra č. 519305259 s dátumom vystavenia 07.03.2019. Účastník konania na záver dodal, že si uvedomuje, že odstránenie nedostatkov po kontrole nie sú relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti predávajúceho za porušenie zákona zistené v čase kontroly, ale súčasne si dovoľuje požiadať, aby bol pri určovaní výšky postihu zohľadnený charakter a menšia závažnosť zistených nedostatkov, ako aj ich urýchlené odstránenie.

Predmetné vyjadrenie bolo zároveň zo strany účastníka konania zaslané aj do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru, doručené orgánu dozoru v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 02.08.2019.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 07.02.2019 pri kontrole prítomný p. T. uviedol, že súhlasí s obsahom inšpekčného záznamu a inšpekčný 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.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.02.2019 ako i z predloženého 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 povinnosti,

spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. 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/0368/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **MEBA, spol. s r.o.**, Stará Vajnorská 37, 831 04 Bratislava,
IČO: 35 710 411

kontrola vykonaná dňa 12.10.2018 v prevádzkarni Hotel Prim**, Stará Vajnorská 37, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzkarni Hotel Prim**, Stará Vajnorská 37, Bratislava neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Hotel Prim**, Stará Vajnorská 37, Bratislava nespĺňalo
 - *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV):*
 - v časti 3. Ubytovacie priestory - Vybavenosť izieb – v kontrolovanej izbe č. 2, 10, 24 chýbalo zrkadlo, v kontrolovanej izbe č. 2, 10, 20, 24 chýbal telefón so spojením mimo hotela cez centrálu a v kontrolovanej 3-lôžkovej izbe č. 20 chýbal 1 nočný stolík alebo 1 polička s nočnou lampou,

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

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03680118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Hotel Prim**, Stará Vajnorská 37, Bratislava, zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 12.10.2018.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Hotel Prim**, Stará Vajnorská 37, Bratislava nespĺňalo

- *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV):*
 - v časti 3. Ubytovacie priestory - Vybavenosť izieb – v kontrolovanej izbe č. 2, 10, 24 chýbalo zrkadlo, v kontrolovanej izbe č. 2, 10, 20, 24 chýbal telefón so spojením mimo hotela cez centrálu a v kontrolovanej 3-lôžkovej izbe č. 20 chýbal 1 nočný stolík alebo 1 polička s nočnou lampou.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 17.09.2019.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania sa k oznámeniu o začatí správneho konania vyjadril listom zo dňa 19.09.2019, označeným ako vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom č.k. P/0368/01/2018 (ďalej len „vyjadrenie“). Vo vyjadrení k zisteným nedostatkom účastník konania uviedol, že na všetkých kontrolovaných izbách sa zrkadlo, ohľadom na priestorové možnosti nachádzalo na vstupných dverách do izby, ktoré boli pri kontrolách otvorené a dané zrkadlo nebolo vidieť. Danú skutočnosť si ani p. P. (prítomný pri výkone kontroly) neuvedomil. Ostatné vybavenie, ktoré na izbách chýbalo z dôvodu údržby izby a údržby technických zariadení, bolo hneď po zistení danej veci dodané a doplnené. Rovnako bola uskutočnená kontrola na ostatných hotelových izbách, aby obsahovali všetky veci a vybavenie podľa vyhlášky. Jediným vážnym hendikepom, ktorý ich ubytovacie zariadenie má, sú telefóny so spojením mimo hotela cez centrálu. Túto investíciu vedenie hotela dlhodobo zvažuje, ale keďže požiadavky ich klientely na telefóny v izbách neboli, a ani nedostali žiadnu kritiku, alebo vyjadrenie nespokojnosti na ich neprítomnosť, tak voľné investičné prostriedky použili na vylepšenie wi-fi siete, kúpu nových televízorov, vylepšenie TV signálu a montáž špičkových klimatizačných jednotiek. Ide o staršiu budovu na okraji Bratislavy a ich hlavnou klientelou sú školské a športové kolektívy, prevažne mladých ľudí, ktorí na spojenie so svojimi blízkymi používajú bezplatné aplikácie na svojich smartfónoch aj vďaka ich kvalitnej free wifi. Vyhláška, podľa ktorej boli

posudzovaní je viac ako 10 rokov stará a požiadavky hotelovej klientely boli na inej úrovni. Verí, že v krátkej dobe príde dôvod na prehodnotenie kritérií klasifikačných znakov. Inšpektorky po kontrole povedali, že bodovo spĺňajú kritériá aj na hotel s tromi hviezdami. Oni ale vedia, aké je ich miesto na hotelovej mape Bratislavy a očakávania hostí by boli pri troch hviezdách úplne iné. Verí, že dané skutočnosti v správnom konaní orgán dozoru vezme na vedomie. Ich snahou je podávať hosťom v Bratislave kvalitný servis v súlade s vyhláškou.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 12.10.2018 pri výkone kontroly prítomný p. P. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že s výsledkom kontroly bol oboznámený a berie na vedomie zistené skutočnosti.

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, žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil. Tvrdenia o tom, že na všetkých kontrolovaných izbách sa zrkadlo, ohľadom na priestorové možnosti nachádzalo na vstupných dverách do izby, ktoré boli pri kontrolách otvorené a dané zrkadlo nebolo vidieť, považuje orgán dozoru za účelové. Pri výkone kontroly prítomný p. P. mohol zistený nedostatok spochybniť, avšak zistený skutkový stav v čase kontroly nespochybnil. Následné konštatovanie skutočnosti, že zrkadlá sa mali nachádzať na dverách, orgán dozoru neakceptuje ako skutočnosť preukazujúcu splnenie vybavenia hotelových izieb v súlade s vyhláškou, v čase vykonanej kontroly. Ku skutočnosti, že ostatné vybavenie, ktoré na izbách chýbalo z dôvodu údržby izby a údržby technických zariadení, bolo hneď po zistení danej veci dodané a doplnené, orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly.

K tvrdeniam účastníka konania o tom, že jediným vážnym hendikepom, ktorý ich ubytovanie má, sú telefóny so spojením mimo hotela cez centrálu s poukazom na iné investície, či hlavnú klientelu účastníka konania a platnosť vyhlášky orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, je povinný dodržiavať všetky všeobecne záväzné právne predpisy, do pôsobnosti, ktorej jeho činnosť spadá. Predmetná vyhláška zakotvuje konkrétne klasifikačné znaky, ktoré má hotel s dvoma * spĺňať. Účastník konania, ktorý prevádzkuje ubytovacie zariadenie, je povinný v súlade so zaradením ubytovacieho zariadenia do kategórie a triedy, toto vybaviť v súlade s požiadavkami kladenými vyhláškou, a to bez ohľadu na subjektívne preferencie investícií, či klientelu. Vyhláška stanovuje určitý minimálny štandard, ktorý má ubytovacie zariadenie poskytovať (so zreteľom na jeho zaradenie do kategórie a triedy), a tento musí prevádzkovateľ poskytovať.

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

služieb je povinný poskytovať ubytovacie služby aspoň v rozsahu a na úrovni požiadaviek cit. vyhlášky.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 12.10.2018 a z vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania adekvátnu protihodnotu v kvalitne poskytnutých ubytovacích službách, zodpovedajúcich príslušnej kategórii a triede zvoleného ubytovacieho zariadenia. Teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené.

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

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0135/01/2019**

dátum: **30.09.2019**

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

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

účastníkovi konania: **BRAMED s.r.o.**, Nám. SNP 3, 811 06 Bratislava, IČO: 35 808 667,

kontrola vykonaná dňa 26.05.2019 v prevádzkarni Kaviareň MILENIUM, Námestie SNP 3, 811 06 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly dňa 26.05.2019 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 digitálna váha SLM-Basic SP-LIBRA L 01022002014 128/99-306 bez platného úradného overenia, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01350119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Kaviareň MILENIUM, Námestie SNP 3, 811 06 Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.05.2019.

Pri výkone kontroly dňa 26.05.2019 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 digitálna váha SLM-Basic SP-LIBRA L 01022002014 128/99-306 bez platného úradného overenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 15.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 03.09.2019.

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

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v stanovenej lehote nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 26.05.2019 pri výkone kontroly prítomný p. Peter Škoda – konateľ účastníka konania uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.05.2019. Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán

dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0132/01/2019**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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: **KAJAS, s.r.o.**, Beňadická 32, 851 06 Bratislava,
IČO: 35 967 218,

kontrola vykonaná dňa 18.05.2019 v prevádzkarni Bufet č. A5, Zimný štadión O. Nepelu, Odbojárov 9, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov** – pri výkone kontroly dňa 18.05.2019 bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup – *1ks pivo Krušovice 11%, 500 ml á 4,00 €/ks, 1ks Coca-Cola, 500 ml á 3,00 €/ks v celkovej hodnote 7,00 €* 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 **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 vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01320119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu prevádzke Bufet č. A5, Zimný štadión O. Nepelu, Odbojárov 9, 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 18.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup – *1ks pivo Krušovice 11%, 500 ml á 4,00 €/ks, 1ks Coca-Cola, 500 ml á 3,00 €/ks v celkovej hodnote 7,00 €* 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 15.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.08.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania 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 18.05.2019 pri kontrole prítomný konateľ spoločnosti p. František Jasenec, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 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 18.05.2019.

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/F/0019/01/2019

dátum: 28.08.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a ako príslušný orgán dozoru podľa § 9 ods. 1 písm. a) zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov 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: **PANDA - ázijské bistro, SK, s.r.o.**, Detvianska 18, 831 06 Bratislava, IČO: 36 831 875,

kontrola vykonaná dňa 15.02.2019 v prevádzkarni PANDA – ÁZIJSKÉ BISTRO, Dostojevského rad 24, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks digitálna váha zn. DIBAL, typ: 100, výrobné číslo: 1338/95, TSQ 128/93-032 s neplatným úradným overením z marca 2011, 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,
- **v zariadeniach, v ktorých je zakázané fajčenie, upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, ktoré musí byť umiestnené na viditeľnom mieste**, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania v prevádzkarni PANDA – ÁZIJSKÉ BISTRO, Dostojevského rad 24, Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, nesplnil povinnosť upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, umiestneným na viditeľnom mieste, čím došlo k porušeniu **§ 8 ods. 3 zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov**, v znení neskorších predpisov,
- **v priestoroch, kde je podľa § 7 zákona o ochrane nefajčiarov zákaz fajčenia, umiestniť na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 zákona o ochrane nefajčiarov povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o porušovaní tohto zákona**, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzkarni PANDA – ÁZIJSKÉ BISTRO, Dostojevského rad 24, Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, účastník konania neumiestnil na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 cit. zákona povinné

vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o jeho porušovaní, čím došlo k porušeniu § 8 ods. 4 zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **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-00190119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.02.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni PANDA – ÁZIJSKÉ BISTRO, Dostojevského rad 24, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane nefajčiarov“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.02.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks digitálna váha zn. DIBAL, typ: 100, výrobné číslo: 1338/95, TSQ 128/93-032 s neplatným úradným overením z marca 2011.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že účastník konania v prevádzkarni PANDA – ÁZIJSKÉ BISTRO, Dostojevského rad 24, Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, nesplnil povinnosť upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, umiestneným na viditeľnom mieste.

Inšpektori SOI tiež zistili, že v prevádzkarni PANDA – ÁZIJSKÉ BISTRO, Dostojevského rad 24, Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, účastník konania neumiestnil na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 cit. zákona povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o jeho porušovaní.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa a § 8 ods. 3 a ods. 4 zákona o ochrane nefajčiarov, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane nefajčiarov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.07.2019 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 14.08.2019.

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 15.02.2019 pri kontrole prítomný p. H. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že záznam prevzal a obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 cit. zákonom.

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

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

Taktiež zákon o ochrane nefajčiarov upravuje niektoré podmienky podnikania, ktoré sú významné z hľadiska ochrany nefajčiarov. K týmto základným podmienkam patrí ochrana ľudí pred vznikom závislosti od nikotínu ako návykovej a škodlivej zložky nachádzajúcej sa v tabaku a v tabakových výrobkoch, pred škodlivými účinkami fajčenia a pred inými spôsobmi používania tabakových výrobkov, ktoré poškodzujú zdravie fajčiarov a nefajčiarov bezprostredne vystavených účinkom fajčenia, ako aj podmienky predaja, výroby, označovania a uvádzania tabakových výrobkov do obehu. Na zabezpečenie týchto základných podmienok je okrem iného v zákone zakotvená aj povinnosť účastníka konania v zariadeniach spoločného stravovania, kde je podľa § 7 ods. 1 písm. h) s poukazom na § 2 ods. 4 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia v zmysle § 8 ods. 3 zákona o ochrane nefajčiarov bezpečnostným a zdravotným označením a v zmysle § 8 ods. 4 zákona o ochrane nefajčiarov povinnosť v priestoroch, kde je podľa § 7 ods. 1 písm. h) cit. zákona zákaz fajčenia, umiestniť na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch je možné podať oznámenie o porušení tohto zákazu. Tieto podmienky, ako vyplýva z výsledku kontroly SOI účastník konania s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona o ochrane nefajčiarov alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur. Podľa § 10 ods. 4 zákona o ochrane nefajčiarov Slovenská obchodná inšpekcia uloží pokutu od 331 eur do 3 319 eur fyzickej osobe - podnikateľovi alebo právnickej osobe, ak nezabezpečí dodržiavanie obmedzení podľa § 8 ods. 2 až 4.

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.02.2019.

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. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane

spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené.

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

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/F/0124/01/2019

dátum: 28.08.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a ako príslušný orgán dozoru podľa § 9 ods. 1 písm. a) zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov 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: **Best Wines Slovakia, s.r.o.**, Pestovateľská 1082/36, 900 44 Tomášov,
IČO: 46 867 538,

kontrola vykonaná dňa 16.05.2019 v prevádzkarni THE TASTE, Laurinská 8, 811 01 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 × 40 ml Jägermeister á 4,00 €/40 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 *2 × 30 ml Jägermeister á 4,00 €/40 ml*, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 2,00 € a k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie (napriek skutočnosti, že v priamej ponuke pre spotrebiteľov sa nachádzali i výrobky ako *kurací supreme, smotanové zemiaky, špenát, baby brokolica, omáčka zo smrčka jedlého á 14,99 €/200 g; hovädzí short ribs, koreňová zelenina, pyr é zo špenátu, jus, á 14,59 €/200 g; jahňací chrbát, karotka, dusená red'kovka, olej z medvedieho cesnaku, orechy, jus á 23,99 €/200 g*, t.j. jedlá, pri ktorých je požiadavka zabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie opodstatnená, v kontrolovanej prevádzkarni sa nepoužívalo žiadne úradne overené hmotnostné meradlo), čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené sídlo predávajúceho** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že na objednaný kontrolný nákup (*1 fl. cappý jahoda 0,25 l á 2,29 €/1 fl/0,25 l; 1 pc. čaj ovocný 2 g á 1,89 €/1 pc./2 g; 2 × 40 ml Jägermeister á 4,00 €/40 ml*) vydal predávajúci

doklad o kúpe č. 2967, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to správny údaj o sídle predávajúceho (podľa výpisu z obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, od 03.08.2018 má predávajúci sídlo na adrese Pestovateľská 1082/36, 900 44 Tomášov; na doklade bolo uvedené ako sídlo Tehelná 6, 900 44 Tomášov), čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

- **v zariadeniach, v ktorých je zakázané fajčenie, upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, ktoré musí byť umiestnené na viditeľnom mieste**, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania v prevádzkarni THE TASTE, Laurinská 8, 811 01 Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, nesplnil povinnosť upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, umiestneným na viditeľnom mieste, čím došlo k porušeniu **§ 8 ods. 3** zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- **v priestoroch, kde je podľa § 7 zákona o ochrane nefajčiarov zákaz fajčenia, umiestniť na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 zákona o ochrane nefajčiarov povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o porušovaní tohto zákona**, nakoľko pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzkarni THE TASTE, Laurinská 8, 811 01 Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, účastník konania neumiestnil na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 cit. zákona povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o jeho porušovaní, čím došlo k porušeniu **§ 8 ods. 4** zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **1.300,- €** (slovom: jedentisícitristo 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-01240119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni THE TASTE, Laurinská 8, 811 01 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane nefajčiarov“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: **2 × 40 ml Jägermeister á 4,00 €/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 × 30 ml Jägermeister á 4,00 €/40 ml, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 2,00 €.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie (napriek skutočnosti, že v priamej ponuke pre spotrebiteľov sa nachádzali i výrobky ako *kurací supreme*, *smotanové zemiaky*, *špenát*, *baby brokolica*, *omáčka zo smrčka jedlého* á 14,99 €/200 g; *hovädzí short ribs*, *koreňová zelenina*, *pyré zo špenátu*, *jus*, á 14,59 €/200 g; *jahňací chrbát*, *karotka*, *dusená redkovka*, *olej z medvedieho cesnaku*, *orechy*, *jus* á 23,99 €/200 g, t.j. jedlá, pri ktorých je požiadavka zabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie opodstatnená, v kontrolovanej prevádzkarni sa nepoužívalo žiadne úradne overené hmotnostné meradlo).

Inšpektori SOI tiež zistili, že na objednaný kontrolný nákup (1 fl. cappý jahoda 0,25 l á 2,29 €/1 fl/0,25 l; 1 pc. čaj ovocný 2 g á 1,89 €/1 pc./2 g; 2 × 40 ml Jägermeister á 4,00 €/40 ml) vydal predávajúci doklad o kúpe č. 2967, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to správny údaj o sídle predávajúceho (podľa výpisu z obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, od 03.08.2018 má predávajúci sídlo na adrese Pestovateľská 1082/36, 900 44 Tomášov; na doklade bolo uvedené ako sídlo Tehelná 6, 900 44 Tomášov).

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že účastník konania v prevádzkarni THE TASTE, Laurinská 8, 811 01 Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, nesplnil povinnosť upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia bezpečnostným a zdravotným označením, umiestneným na viditeľnom mieste.

Vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že v prevádzkarni THE TASTE, Laurinská 8, 811 01 Bratislava, v ktorej je v zmysle § 7 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, účastník konania neumiestnil na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch, ktoré sú podľa § 9 cit. zákona povinné vykonávať kontrolu dodržiavania tohto zákona, je možné podať oznámenie o jeho porušovaní.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a), § 16 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa a § 8 ods. 3 a ods. 4 zákona o ochrane nefajčiarov, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane nefajčiarov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.07.2019 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 14.08.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 16.05.2019 pri kontrole prítomný p. F. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Záznam prevzal.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.05.2019, odoslaného z e-mailovej adresy k@gmail.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 27.05.2019) zaslal účastník konania orgánu dozoru rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Bratislava, hlavné mesto SR so sídlom v Bratislave č. HV/1408/2015 zo dňa 08.01.2015.

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

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

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

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

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

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

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

Taktiež zákon o ochrane nefajčiarov upravuje niektoré podmienky podnikania, ktoré sú významné z hľadiska ochrany nefajčiarov. K týmto základným podmienkam patrí ochrana ľudí pred vznikom závislosti od nikotínu ako návykovej a škodlivej zložky nachádzajúcej sa v tabaku a v tabakových výrobkoch, pred škodlivými účinkami fajčenia a pred inými spôsobmi používania tabakových výrobkov, ktoré poškodzujú zdravie fajčiarov a nefajčiarov bezprostredne vystavených účinkom fajčenia, ako aj podmienky predaja, výroby, označovania a uvádzania tabakových výrobkov do obehu. Na zabezpečenie týchto základných podmienok je okrem iného v zákone zakotvená aj povinnosť účastníka konania v zariadeniach spoločného stravovania, kde je podľa § 7 ods. 1 písm. h) s poukazom na § 2 ods. 4 písm. h) zákona o ochrane nefajčiarov zakázané fajčiť, upozorniť verejnosť na zákaz fajčenia v zmysle § 8 ods. 3 zákona o ochrane nefajčiarov bezpečnostným a zdravotným označením a v zmysle § 8 ods. 4 zákona o ochrane nefajčiarov povinnosť v priestoroch, kde je podľa § 7 ods. 1 písm. h) cit. zákona zákaz fajčenia, umiestniť na viditeľnom mieste oznam s informáciou, kde a na ktorých kontrolných orgánoch je možné podať oznámenie o porušení tohto zákazu. Tieto podmienky,

ako vyplýva z výsledku kontroly SOI účastník konania s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona o ochrane nefajčiarov alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur. Podľa § 10 ods. 4 zákona o ochrane nefajčiarov Slovenská obchodná inšpekcia uloží pokutu od 331 eur do 3 319 eur fyzickej osobe - podnikateľovi alebo právnickej osobe, ak nezabezpečí dodržiavanie obmedzení podľa § 8 ods. 2 až 4.

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

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

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávať výrobky v správnej miere. Nedodržaním deklarovanej miery objednaných výrobkov došlo k značnému predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 2,00 €. Uvedeným konaním mohla byť spotrebiteľovi spôsobená majetková ujma, čím môže dôjsť k mareniu účelu zákona vyjadreného v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Súčasne na druhej strane došlo k neoprávnenému prospechu zo strany predávajúceho. Predávajúci je taktiež povinný umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti

predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru taktiež prihliadol na skutočnosť, že doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Vydanie dokladu o kúpe výrobku, ktorý neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti (v danom prípade správny údaj o sídle predávajúceho), je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady výrobkov, resp. kontrolu správnosti ich účtovania. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené.

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

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/0089/01/2019**

dátum: **28.08.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Dverman, s.r.o.**, Košická 30, 903 01 Senec, IČO: 46 650 903,

kontrola vykonaná dňa 05.03.2019 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava),

pre porušenie povinností predávajúcim

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov** – z dokladov predložených orgánu dozoru spoločnosťou H. vyplynulo, že účastník konania vykonal dňa 06.03.2018 u spotrebiteľa p. B. montážne práce (špecifikované v Zameriavacom protokole vystavenom pre zákazníka p. B. (zákazka č. 91194458) zo dňa 08.01.2018; uvedený doklad tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019) na základe zákazky č. 91194458, o čom svedčí Preberací protokol vystavený pre zákazníka p. B. zo dňa 06.03.2018 (uvedený doklad tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019). Z e-mailovej komunikácie, ktorá bola predložená orgánu dozoru spoločnosťou H. ďalej vyplynulo, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi p. B., doklad o poskytnutí služby (úprava dverí a zárubne) v hodnote 30,00 €, nakoľko:
 - v e-maile zo dňa 25.03.2018, odoslanom z e-mailovej adresy dverman@dverman.sk na e-mailovú adresu servis-b@h.com, účastník konania uviedol: „Doklad zaslem postou na adresu p. B. zajtra.“ (uvedený doklad tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019);
 - v e-maile zo dňa 29.03.2018, odoslanom z e-mailovej adresy dverman@dverman.sk na e-mailovú adresu servis-b@h.com, účastník konania uviedol, že „Na tie naviac-prace jej samozrejme poslem potvrdenie postou, ako som slubil.“ (uvedený doklad tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019).

Uvedený doklad o poskytnutí služby bol podľa predložených dokladov (t.j. e-mailová komunikácia spoločnosti H. s účastníkom konania, v ktorej účastník konania nespochybnil skutočnosť, že doklad o poskytnutí služby nebol spotrebiteľovi dňa 06.03.2018 vydaný – účastník konania v predloženej e-mailovej komunikácii uviedol, že doklad dopošlú dodatočne poštou; e-mailová komunikácia spoločnosti H. so spotrebiteľom p. B., v rámci ktorej sa spoločnosť H. ospravedlnila za nevydanie dokladu o poskytnutí služby zo strany spoločnosti Dverman, s.r.o. (príloha č. 4 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019); kópia dokladu u poskytnutí služby (úprava dverí a zárubne) s uvedením dátumu vystavenia 06.03.2018 (príloha č. 5 tohto inšpekčného záznamu)) vydaný až dodatočne. Nevydaním dokladu o poskytnutí služby (úprava dverí a zárubne) dňa 06.03.2018 tak došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1** zákona č.

250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00890119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.03.2019 bola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava), vykonaná kontrola účastníka konania - spoločnosti Dverman, s.r.o., Košická 30, 903 01 Senec, IČO: 46 650 903 za prítomnosti p. Mgr. Júliusa Gyaloga (konateľ), zameraná na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. B., evidovaného pod č. 681/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.03.2019.

Z dokladov predložených orgánu dozoru spoločnosťou H. vyplynulo, že účastník konania vykonal dňa 06.03.2018 u spotrebiteľa p. B. montážne práce (špecifikované v Zameriavacom protokole vystavenom pre zákazníka p. B. (zákazka č. 91194458) zo dňa 08.01.2018; uvedený doklad tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019) na základe zákazky č. 91194458, o čom svedčí Preberací protokol vystavený pre zákazníka p. B. zo dňa 06.03.2018 (uvedený doklad tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019).

Z e-mailovej komunikácie, ktorá bola predložená orgánu dozoru spoločnosťou H. ďalej vyplynulo, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi p. B., doklad o poskytnutí služby (úprava dverí a zárubne) v hodnote 30,00 €, nakoľko:

- v emaille zo dňa 25.03.2018, odoslanom z e-mailovej adresy dverman@dverman.sk na e-mailovú adresu servis-b@h.com, účastník konania uviedol: „Doklad zaslem postou na adresu p. B. zajtra.“ (uvedený doklad tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019);
- v e-maile zo dňa 29.03.2018, odoslanom z e-mailovej adresy dverman@dverman.sk na e-mailovú adresu servis-b@h.com, účastník konania uviedol, že „Na tie naviac-prace jej samozrejme poslem potvrdenie postou, ako som slubil.“ (uvedený doklad tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019).

Uvedený doklad o poskytnutí služby bol podľa predložených dokladov (t.j. e-mailová komunikácia spoločnosti H. s účastníkom konania, v ktorej účastník konania nespochybnil skutočnosť, že doklad o poskytnutí služby nebol spotrebiteľovi dňa 06.03.2018 vydaný – účastník konania v predloženej e-mailovej komunikácii uviedol, že doklad dopyšľu dodatočne poštou; e-mailová komunikácia spoločnosti H. so spotrebiteľom p. B., v rámci ktorej sa spoločnosť H. ospravedlnila za nevydanie dokladu o poskytnutí služby zo strany spoločnosti Dverman, s.r.o. (príloha č. 4 inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.03.2019); kópia dokladu u poskytnutí služby (úprava dverí a zárubne) s uvedením dátumu vystavenia

06.03.2018 (príloha č. 5 tohto inšpekčného záznamu)) vydaný až dodatočne (podľa vyjadrenia spotrebiteľa až dňa 12.04.2018).

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 29.07.2019 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 15.08.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania 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 05.03.2019 pri kontrole prítomný konateľ p. Mgr. Július Gyalog zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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 05.03.2019 a doložených 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 doklad o poskytnutí služby 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 poskytnutej služby, resp. kontrolu správnosti jej 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 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/0137/01/2019**

dátum: **28.08.2019**

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

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

účastníkovi konania: **BETA Green s. r. o.**, Nobelova 84/5, 831 02 Bratislava,
IČO: 44 656 912,

kontrola vykonaná dňa 23.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Pho Vietnam Restaurant, Stará Vajnorská 17/B, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks váha vietnamská bez platného úradného overenia, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **informovať spotrebiteľa o cene predávaných výrobkov a zreteľne označiť výrobky cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupnú** - pri výkone kontroly bolo zistené, že pri 2 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to *menu box na jedlo á 0,30 €* a *box na polievku á 0,20 €* nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaných výrobkov – uvedené výrobky neboli označené cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne prístupná, čím došlo k porušeniu **§ 14** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **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, 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 **350,- €**
(slovom: tristo päťdesiat 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-01370119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Pho Vietnam Restaurant, Stará Vajnorská 17/B, 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 23.05.2019.

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

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že pri 2 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to *menu box na jedlo á 0,30 €* a *box na polievku á 0,20 €* nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaných výrobkov – uvedené výrobky neboli označené cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená.

Inšpektori SOI tiež zistili, 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.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a), § 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 29.07.2019 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 14.08.2019.

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 23.05.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. N. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

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

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.05.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov. Naplnenie tejto povinnosti vyžaduje vybavenie prevádzky meradlom s platným overením orgánu metrológie, čo v danom prípade nebolo dodržané. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je

spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Bez zabezpečenia cenovej informácie predávaných výrobkov v čase ich predaja nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie, ktoré potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na celkový počet výrobkov (2 druhy výrobkov), pri ktorých nebol spotrebiteľ informovaný o cene. V prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie vzťahujúce sa k predávajúcemu, ktoré slúžia na jeho riadnu identifikáciu. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že neoznačenie prevádzkarne zákonom stanoveným údajmi t.j. obchodným menom a sídlom predávajúceho nie je spotrebiteľ v súlade s požiadavkami kladenými zákonom o ochrane spotrebiteľa informovaný o dôležitých skutočnostiach z hľadiska prípadného uplatnenia si svojich nárokov. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchšej identifikácie predávajúceho a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady, resp. v prípade podávania podnetov na orgány dozoru. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Protiprávnym konaním účastníka konania tak bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia 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/0008/01/2019**

dátum: **28.08.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Hungry Brothers s. r. o.**, Púchovská 16, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, IČO: 45 486 450,

kontrola vykonaná dňa 07.02.2019 v prevádzkarni Cafe Korzo, Prostredná 29, 900 21 Svätý Jur,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks elektronická váha zn. DIBAL G-310 S, S/N: 1210004006 s neplatným úradným overením z júna 2016, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00080119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.02.2019 bola v prevádzkarni Cafe Korzo, Prostredná 29, 900 21 Svätý Jur, vykonaná kontrola zameraná na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.02.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly

sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala iba 1 ks elektronická váha zn. DIBAL G-310 S, S/N: 1210004006 s neplatným úradným overením z júna 2016.

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 25.07.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 11.08.2019.

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 07.02.2019 pri kontrole prítomná p. Ing. L. uviedla, že počas kontroly bol kontaktovaný p. F. – revízia váh a dňa 08.02.2019 bude na prevádzke urobená revízia váhy.

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

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 08.02.2019, odoslaného z e-mailovej adresy m@a.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 08.02.2019) zaslal účastník konania orgánu dozoru rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Bratislava, hlavné mesto SR so sídlom v Bratislave č. HV/14628/2013 zo dňa 11.10.2013.

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.02.2019.

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. Z hľadiska následkov zisteného protiprávneho konania vzal orgán dozoru v úvahu, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. 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/0442/01/2018

dátum: 28.08.2019

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

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

účastníkovi konania: **Lestrel s. r. o.**, Podjavorinskej 4A, 811 03 Bratislava, IČO: 47 238 461,

kontrola vykonaná dňa 17.10.2018 v prevádzkarni Kaviareň KAWITCHI, podchod Trnavské mýto, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti)** – pri výkone kontroly bolo zistené, že 21 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

- *Espresso á 1,50 €;*
- *Doppio Espresso á 2,80 €;*
- *Caffè Americano á 2,80 €;*
- *espresso macchiato á 1,70 €;*
- *Lí per Lí á 1,80 €;*
- *Cappuccino á 2,30 €;*
- *Marocchino á 1,80 €;*
- *Latte Macchiato á 1,50 €;*
- *Vienese „Dominante“ á 2,90 €;*
- *Filtrovaná Arabica á 3,00 €;*
- *Affogato (Koun) á 5,90 €;*
- *Doppio espresso pripravené v šejkri á 3,20 €;*
- *Doppio espresso on the rocks á 3,20 €;*
- *Doppio espresso on the rocks s mliekom á 3,40 €;*
- *Čokoláda so šľahačkou a zmrzlinou á 5,90 €;*
- *Čokoláda so šľahačkou á 3,00 €;*
- *Bratislavský rožok – makový á 1,50 €;*
- *Bratislavská rožok – orechový á 1,50 €;*
- *Tvarohový cheesecake s malinovým pyré á 2,90 €;*
- *Čokoládová torta s mascarpone – bezlepková á 2,90 €;*
- *Croissant á 1,50 €;*

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

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **160,- €**
(slovom: jednošesťdesiat 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-04420118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Kaviareň KAWITCHI, podchod Trnavské mýto, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.10.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že 21 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to:

1. *Espresso á 1,50 €;*
2. *Doppio Espresso á 2,80 €;*
3. *Caffè Americano á 2,80 €;*
4. *espresso macchiato á 1,70 €;*
5. *Lí per Lí á 1,80 €;*
6. *Cappuccino á 2,30 €;*
7. *Marocchino á 1,80 €;*
8. *Latte Macchiato á 1,50 €;*
9. *Vienese „Dominante“ á 2,90 €;*
10. *Filtrovaná Arabica á 3,00 €;*
11. *Affogato (Koun) á 5,90 €;*
12. *Doppio espresso pripravené v šejkri á 3,20 €;*
13. *Doppio espresso on the rocks á 3,20 €;*
14. *Doppio espresso on the rocks s mliekom á 3,40 €;*
15. *Čokoláda so šľahačkou a zmrzlinou á 5,90 €;*
16. *Čokoláda so šľahačkou á 3,00 €;*
17. *Bratislavský rožok – makový á 1,50 €;*
18. *Bratislavská rožok – orechový á 1,50 €;*
19. *Tvarohový cheesecake s malinovým pyré á 2,90 €;*
20. *Čokoládová torta s mascarpone – bezlepková á 2,90 €;*
21. *Croissant á 1,50 €;*

uvedených v nápojovom a jedálnom lístku, nebolo označených údajmi o miere (objeme), resp. množstve (hmotnosti).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.07.2019 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 14.08.2019.

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 17.10.2018 pri kontrole prítomný p. M. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Nedostatky bezodkladne odstráni.

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

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

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.10.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Neuvedenie údaje, na akú mieru (objem), resp. množstvo (hmotnosť) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky, pričom je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie objemu a hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že uvedená informácia je jednou zo základných informácií majúcich vplyv na samotné rozhodovanie spotrebiteľa o kúpe výrobku. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na počet výrobkov neoznačených zákonom predpísanými údajmi o hmotnosti (celkovo 21 druhov výrobkov). V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0136/01/2019**

dátum: **30.09.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Bratislavský Meštiansky Pivovar s. r. o.**, Stará Vajnorská 37, 831 04 Bratislava, IČO: 44 436 475,

kontrola vykonaná dňa 21.05.2019 v prevádzkarni Bratislavský Meštiansky Pivovar, Dunajská 21, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu: 2 x 0,04 l Becherovka, á 2,50 €/0,04 l (okrem uvedeného bolo predmetom kontrolného nákupu aj 1 porcia menu B – Lasagne Bolonaisse s pomodoro omáčkou 380g, á 4,90 €, 1 porcia Vyprážaný syr s hranolčkami a tatárskou omáčkou á 7,90 €, 300 ml čapovaná Kofola á 0,3 l / 0,90 €, 1 x Bonaqua nesýtená, 0,25 l, á 1,50 €), nakoľko premeraním bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, keď v skutočnosti bolo po zohľadnení tolerance podaných 74 ml (38 ml a 36ml) Becherovka, pričom predávajúci uvedený nápoj účtoval v sume 5,00 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o 0,37 € 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 **350,- €**
(slovom: tristopäťdesiat eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01360119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Bratislavský Meštiansky Pivovar, Dunajská 21, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodržiaval deklarovanú mieru alkoholického nápoja zakúpeného do kontrolného nákupu: 2 x 0,04 l Becherovka, á 2,50 €/0,04 l (okrem uvedeného bolo predmetom kontrolného nákupu aj 1 porcia menu B – Lasagne Bolonesse s pomodoro omáčkou 380g, á 4,90 €, 1 porcia Vyprážaný syr s hranolčkami a tatárskou omáčkou á 7,90 €, 300 ml čapovaná Kofola á 0,3 l/ 0,90 €, 1 x Bonaqua nesýtená, 0,25 l, á 1,50 €), nakoľko premeraním bola zistená nedodržaná miera predaného alkoholického nápoja, keď v skutočnosti bolo po zohľadnení tolerancie podaných 74 ml (38 ml a 36ml) Becherovka, pričom predávajúci uvedený nápoj účtoval v sume 5,00 €.

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 15.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 03.09.2019.

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

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

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.05.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. A. uviedla, že na prevádzku zabezpečia ciachované meradlo, aby k podobným rozdielom neprichádzalo.

Ku skutočnosti uvádzanej do vysvetlivky do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.05.2019 pri výkone kontroly prítomnou p. A. orgán dozoru uvádza, že zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je predávať výrobky v správnej miere, ktorá bola preukázateľne porušená.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.05.2019.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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 správnej miery výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu (*2 x 0,04 l Becherovka, á 2,50 €/0,04 l*) došlo k predraženiu nákupu o sumu 0,37 €. 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. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: P/0184/01/2019

dátum: 30.09.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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: **PRORESTAURANT s. r. o.**, Hviezdoslavovo námestie 20, 811 02 Bratislava, IČO: 45 651 671,

Kontrola vykonaná dňa 26.05.2019 v prevádzkarni Beer Palace, Gorkého 5, 811 01, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **predávať výrobky v správnej miere** – predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: *2 x 40 ml Jägermeister 35% á 3,59 €/0,04 l/40 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 *35 ml Jägermeister 35% á 3,59 €/0,04 l/40 ml* a *36 ml Jägermeister 35% á 3,59 €/0,04 l/40 ml*, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,81 € 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** – predávajúci nesprávne účtoval ceny pri predaji výrobkov, keď za vykonaný kontrolný nákup pozostávajúci z výrobkov vedených na doklade o kúpe ako *1 ks Hoegaarden á 3,20 €/0,5l*, *1 ks Cappuccino á 2,09 €* a *2 ks Jägermeister 35% á 3,59 €/0,04 l/40 ml* v celkovej hodnote 12,47 €, ktorý bol zo strany inšpektorov platený 20 € bankovkou, mal byť vrátený výdavok 7,53 €, avšak pracovník predávajúceho inšpektorom vydal len 7,00 €, pričom uvedeným konaním prišlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o 0,53 € a tým k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **1.000,- €**, (slovom: jedentisíc eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01840119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.05.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Beer Palace, Gorkého 5, 811 01, Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.05.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: $2 \times 40 \text{ ml Jägermeister } 35\% \text{ á } 3,59 \text{ €/}0,04 \text{ l/}40 \text{ ml}$, keď po preliatí do overeného kalibrovaného valca po zohľadnení príslušnej tolerancie 1 ml bola zistená nedodržaná miera predaných alkoholických nápojov, nakoľko v skutočnosti bolo podaných $35 \text{ ml Jägermeister } 35\% \text{ á } 3,59 \text{ €/}0,04 \text{ l/}40 \text{ ml}$ a $36 \text{ ml Jägermeister } 35\% \text{ á } 3,59 \text{ €/}0,04 \text{ l/}40 \text{ ml}$, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,81 €.

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

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že predávajúci nesprávne účtoval ceny pri predaji výrobkov, keď za vykonaný kontrolný nákup pozostávajúci z výrobkov vedených na doklade o kúpe ako $1 \text{ ks Hoegaarden á } 3,20 \text{ €/}0,5 \text{ l}$, $1 \text{ ks Cappuccino á } 2,09 \text{ €}$ a $2 \text{ ks Jägermeister á } 3,59 \text{ €/}0,04 \text{ l/}40 \text{ ml}$ (doklad o kúpe č. Ú/Z 00002/02760, DKP: 6002023077342009 tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu kontroly zo dňa 26.05.2019) v celkovej hodnote 12,47€, ktorý bol zo strany inšpektorov SOI platený 20 € bankovkou, mal byť vrátený výdavok 7,53 €, avšak pracovník predávajúceho p. F. inšpektorom SOI vydal len 7,00€. Uvedeným konaním prišlo k predraženiu nákupu o 0,53 €.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) 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 20.08.2019.

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

Dňa 27.08.2019 bolo účastníkom konania elektronickou poštou z e-mailu friebus@c.sk zaslané „Vyjadrenie vo veci: Oznámenie o začatí správneho konania“, doručené orgánu dozoru dňa 30.08.2019. Vo vyjadrení účastník konania uviedol, že spoločnosť Prorestaurant s.r.o. vzala na vedomie výsledok kontroly zo dňa 26.05.2019. Všetci zamestnanci boli oboznámení so zistenými nedostatkami a zamestnanci zodpovední za obsluhu zákazníkov musia bezpodmienečne dodržiavať povinnosť predávať výrobky v správnej miere a v cene uvedenej v nápojovom a jedálnom lístku. Rovnako musia dodržiavať povinnosť správne účtovať ceny ponúkaných produktov. Verí, že pri rozhodovaní o prípadnej pokute za zistené nedostatky bude prihliadnuté na skutočnosť, že sa jedná o prvé zistenie uvedených nedostatkov. V prílohe ku vyjadreniu taktiež účastník konania predložil stanovisko zamestnanca prítomného pri výkone

kontroly, p. F., ktorý v predmetnom stanovisku vyjadruje ľútosť ohľadom vzniknutej situácie zo dňa 26.05.2019, v tento deň vďaka majstrovstvám v ľadovom hokeji a veľkému návalu zákazníkov pociťoval únavu a čestne vyhlasuje, že danú chybu v servírovaní Jägermeistra neurobil zámerne. Zlý výdavok vnímal ako prepitné.

Pri kontrole zo dňa 26.05.2019 prítomný zamestnanec p. F. do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu len uviedol, že berie na vedomie výsledok kontroly.

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

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, iba uviedol príčinu vzniku tohto nedostatku (zlyhanie ľudskeho faktora), táto však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovených povinností. Uvedený argument hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezabavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu. V súvislosti s vyjadrením účastníka konania, že vykonal opatrenia, aby k rovnakým nedostatkom nedochádzalo (preškolenie zamestnancov), orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu, nakoľko v súlade s § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Prijatie príslušných opatrení je teda povinnosťou účastníka konania a nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Ku skutočnosti uvádzanej osobou prítomnou pri výkone kontroly, orgán dozoru uvádza, že uvedená skutočnosť predstavuje len uvedenie príčiny vzniku daného nedostatku ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Uvádzaná príčina je len subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezabavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Za nedostatok, ktorý je predmetom tohto konania, zodpovedá predávajúci, resp. jeho právny nástupca objektívne, t.j. bez ohľadu na subjektívnu stránku správneho deliktu.

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

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo 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 26.05.2019 v spojení s predloženým vyjadrením účastníka konania.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávať výrobky v správnej miere. Nedodržaním deklarovanej miery objednaného výrobku došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,81 €. Ďalšou z povinností predávajúceho pri výkone jeho podnikateľskej činnosti je správne účtovať ceny pri predaji výrobkov. Orgán dozoru preto pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania vrátením výdavku 7,00 €, pričom mal byť vrátený výdavok 7,53 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o 0,53 €.

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. V danom prípade teda dochádza k majetkovému prospechu predávajúceho na úkor spotrebiteľa.

V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0458/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **C & A Mode s.r.o.**, Rakofuby 241, 916 31 Kočovce, IČO: 35 838 248,

kontrola vykonaná dňa 21.11.2018 v prevádzkarni C&A – textil, Ivánska cesta 16, Avion, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. A., si u predávajúceho dňa 16.06.2018 uplatnila nasledovné dve reklamácie:
 - reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *pletenina (item číslo 9893003) v hodnote 5,00 €, zakúpeného dňa 03.09.2016* (Reklamačný doklad č. 020567) a
 - reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *tričko basic (item číslo 6831411 v hodnote 7,90 €, zakúpeného dňa 17.06.2017* (Reklamačný doklad č. 020566),pričom predávajúci predmetné reklamácie spotrebiteľky nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa ich 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-04580118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni C&A – textil, Ivánska cesta 16, Avion, Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej

národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. A., evidovaného pod č. 989/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.11.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. A., si u predávajúceho dňa 16.06.2018 uplatnila nasledovné dve reklamácie:

- reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *pletenina (item číslo 9893003) v hodnote 5,00 €, zakúpeného dňa 03.09.2016* (Reklamačný doklad č. 020567) a
- reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *tričko basic (item číslo 6831411 v hodnote 7,90 €, zakúpeného dňa 17.06.2017* (Reklamačný doklad č. 020566),

pričom predávajúci predmetné reklamácie spotrebiteľky nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa ich 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 18.09.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.09.2019.

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

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.09.2019, odoslaného z e-mailovej adresy j@canda.com, bolo orgánu dozoru doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom p. J. uviedla, že vzniknutá situácia ich veľmi mrzí. Každopádne však môže uistiť orgán dozoru, že sa nejednalo o zámer, ale o nedorozumenie. Originál reklamačný doklad odovzdali zákazníčke s tým, že ich požiadala o kontaktovanie formou SMS správy, nakoľko je vytiažená. Jej požiadavke sme vyhovelí s tým, že na doklade bolo zle pretlačené tel. číslo, kde zaslali SMS správu. Nakoľko ich nikto nekontaktoval naspäť, že sa jedná o omyl, brali danú vec ako vyriešenú. V prípade, keby kontaktovali zákazníka štandardne, a to telefonicky, zistili by, že kontakt je nesprávny. Popríklad zákazníčka ani neuviedla adresu, aby ju mohli kontaktovať poštou. Celá záležitosť je teda bohužiaľ nedorozumenie, ale určite nebolo zámerom poškodiť zákazníka. V prípade dotazov sú k dispozícii.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.11.2018 pri kontrole prítomná p. L. uviedla, že o výsledkoch kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

V e-maile zo dňa 23.11.2018, odoslaného z e-mailovej adresy sk-701@canda.com, p. L. uviedla, že zákazníčku p. A. kontaktovala dňa 21.11.2018 a oznámila jej, ako budú ďalej postupovať v predmetnej veci. Dnes (23.11.2018) prišla pani M. osobne na predajňu, kde celú vec vyriešili na mieste vrátením hotovosti. V prílohe zasiela kópie potvrdení (doklad preukazujúci vrátenie finančných prostriedkov v celkovej výške 12,90 € dňa 23.11.2018; Reklamačný doklad č. 020566).

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

K vyjadreniu p. V. orgán dozoru uvádza, že p. V. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, iba uviedla príčinu vzniku zisteného nedostatku, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Argument uvádzaný v predmetnom vyjadrení (zaslanie SMS správy o vybavení reklamácie na nesprávne telefónne číslo) hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezavahuje 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. V tejto súvislosti orgán dozoru zdôrazňuje, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Orgánu dozoru nebol zo strany účastníka konania predložený žiadny relevantný doklad preukazujúci, že predmetné reklamácie spotrebiteľky boli vybavené v zákonom stanovovanej lehote. Orgán dozoru je názoru, že je v záujme účastníka konania pri prijatí reklamácie prekontrolovať správnosť údajov zaznamenaných v reklamačnom protokole (doklade), prípadne vyžiadať si aj iné kontaktné údaje na spotrebiteľa (adresa, e-mail a pod.). Zároveň orgán dozoru upozorňuje, že prípadná snaha o telefonický kontakt, resp. telefonický hovor nesplňa náležitosti vybavenia reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň k vyjadreniu p. L. orgán dozoru uvádza, že dodatočné vybavenie reklamácie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty nezavahuje 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 neopadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

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 21.11.2018 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/D/0039/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

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

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

účastníkovi konania: **Global Digital Group s. r. o.**, Mierová 83, 821 05 Bratislava,
IČO: 46 569 871,

kontrola vykonaná dňa 12.01.2018 a dňa 31.01.2018 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (v tom čase sa sídlo inšpektorátu nachádzalo na adrese Prievozská 32, Bratislava),

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov** – dňa 12.01.2018

boli inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj odobraté informácie uvedené na stránke www.rajkabeliek.sk, a to – printscreen jednotlivých krokov vytvorenia objednávky, Hlavná stránka, Všeobecné obchodné podmienky, časť Doprava, časť Kontakt (spolu ďalej aj „odobraté materiály“), ktoré tvoria prílohy k úradnému záznamu zo dňa 12.01.2018. Posúdenie odobratých materiálov bolo vyhodnotené a zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 31.01.2018, spísanom v priestoroch inšpektorátu SOI. Úradný záznam zo dňa 12.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 31.01.2018 boli zaslané na adresu sídla účastníka konania a doručené dňa 06.02.2018. Následne boli účastníkovi konania aj elektronicky zaslané úradný záznam zo dňa 12.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 31.01.2018, ktoré mu boli doručené do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 12.12.2018.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

6. Právo na odstúpenie od zmluvy

Oprávneným odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia cenu zaplatenú za tovar.

- v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb (účastník konania si vyhradzuje právo na vrátenie platieb do 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy) dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a 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;
- **používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach uviedol

6. Právo na odstúpenie od zmluvy

...Kupujúci je v zmysle § 12 ods. 5 citovaného zákona oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku do 7 dní od prevzatia plnenia...

- v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu informáciu, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko uvedené ustanovenie je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov;
- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

8. Záručná doba

Reklamácia sa vzťahuje len na:

- *preukázateľné výrobné chyby spôsobené výrobcom, ktoré boli zistené ihneď po dodávke tovaru, alebo počas doby jeho používania.*

Reklamácia sa nevzťahuje na:

- *chyby spôsobené užívateľom počas bežného používania tovaru*
- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“)). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená *chybou užívateľa počas bežného používania tovaru*, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Uvedená zmluvná podmienka je spôsobilá spotrebiteľa odradiť od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe. V danom prípade je potrebné, aby predávajúci dôsledne odlišoval pojmy reklamácia (ktorou je samotné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku, ktoré zákon žiadnym spôsobom v rámci plynutia záručnej doby neobmedzuje) a záruka (pri ktorej môžu byť stanovené podmienky záruky). Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov.

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že vo Všeobecných obchodných podmienkach a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke www.rajkabeliek.sk obsiahnutý postup neobsahoval informácie ohľadom vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. (informácie v zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z., informácia o lehote na vybavenie reklamácie, reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku a po 12 mesiacoch od kúpy výrobku), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi

formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. 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;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.rajkabeliek.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámila spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 cit. zákona, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. i)** 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;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy** - keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.rajkabeliek.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. k)** zákona č. 102/2014 Z. z. 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;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.rajkabeliek.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámila spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. l)** 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;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** – keď posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.rajkabeliek.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. t)** 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 § 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 priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00390118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.01.2018 mali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonať kontrolu v spoločnosti Global Digital Group s. r. o., Mierová 83, 821 05 Bratislava, IČO: 46 569 871 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie internetového obchodu www.rajkabeliek.sk, 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 aj „zákon č. 250/2007 Z. z.“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“) a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. Na uvedenej adrese sa nachádzal bytový dom, pričom na vchodových dverách do bytového domu sa nachádzali zlaté tabuľky s názvami rôznych spoločností, vrátane účastníka konania, avšak bez označenia účastníka konania na zvončeku. Z uvedeného dôvodu nebolo možné vykonať kontrolu v sídle účastníka konania. O uvedených skutočnostiach bol spísaný úradný záznam zo

dňa 12.01.2018 a inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj odobraté informácie uvedené na stránke www.rajkabeliek.sk, a to – printscreen jednotlivých krokov vytvorenia objednávky, Hlavná stránka, Všeobecné obchodné podmienky, časť Doprava, časť Kontakt (spolu ďalej aj „odobraté materiály“), ktoré tvoria prílohy k úradnému záznamu zo dňa 12.01.2018.

Posúdenie odobratých materiálov bolo vyhodnotené a zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 31.01.2018, spísanom v priestoroch inšpektorátu SOI. Úradný záznam zo dňa 12.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 31.01.2018 boli zaslané na adresu sídla účastníka konania a doručené dňa 06.02.2018. Následne boli účastníkovi konania aj elektronicky zaslané úradný záznam zo dňa 12.01.2018 spolu s prílohami a inšpekčný záznam zo dňa 31.01.2018, ktoré mu boli doručené do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 12.12.2018.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo zistené, že účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

6. Právo na odstúpenie od zmluvy

Oprávneným odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia cenu zaplatenú za tovar.

- v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb (účastník konania si vyhradzuje právo na vrátenie platieb do 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy) dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo tiež zistené, že účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

6. Právo na odstúpenie od zmluvy

...Kupujúci je v zmysle § 12 ods. 5 citovaného zákona oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku do 7 dní od prevzatia plnenia...

- v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu informáciu, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko uvedené ustanovenie je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k právu spotrebiteľa, ktoré je spôsobilé

ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, t.j. nerešpektovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 12.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo tiež zistené, že účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

8. Záručná doba

Reklamácia sa vzťahuje len na:

- *preukázateľné výrobné chyby spôsobené výrobcom, ktoré boli zistené ihneď po dodávke tovaru, alebo počas doby jeho používania.*

Reklamácia sa nevzťahuje na:

- *chyby spôsobené užívateľom počas bežného používania tovaru*
- uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená *chybou užívateľa počas bežného používania tovaru*, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Uvedená zmluvná podmienka je spôsobilá spotrebiteľa odradiť od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe. V danom prípade je potrebné, aby predávajúci dôsledne odlišoval pojmy reklamácia (ktorou je samotné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku, ktoré zákon žiadnym spôsobom v rámci plynutia záručnej doby neobmedzuje) a záruka (pri ktorej môžu byť stanovené podmienky záruky). Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 31.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo tiež zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch vybavovania reklamácií, keď vo Všeobecných obchodných podmienkach a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke www.rajkabeliek.sk obsiahnutý postup neobsahoval informácie ohľadom vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. (informácie v zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z., informácia o lehote na vybavenie reklamácie, reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku a po 12 mesiacoch od kúpy výrobku).

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 31.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo tiež zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 31.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo tiež zistené, že účastník konania na internetovej stránke

www.rajkabeliek.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámila spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 cit. zákona.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 31.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo tiež zistené, že účastník konania na internetovej stránke <http://www.rajkabeliek.sk> pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 31.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo tiež zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.rajkabeliek.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.

Posúdením odobratých materiálov ku dňu 31.01.2018 s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.rajkabeliek.sk bolo tiež zistené, že účastník konania na internetovej stránke <http://www.rajkabeliek.sk> pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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

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

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril prostredníctvom právneho zástupcu Advokátska kancelária (ďalej len „právny zástupca“), listom zo dňa 08.02.2019 označeným ako P/D/0039/01/2018 Vyjadrenie k začatiu správneho konania (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa k zistenému skutkovému stavu uvádzalo nasledovné.

Účastník konania si v ani jednom prípade vrátenia tovaru spotrebiteľovi nepredĺžil zákonnú lehotu na vrátenie tovaru spotrebiteľovi, išlo o chybu v písaní, nie o úmyselné konanie. Práva

spotrebiteľov, ktorí si objednali tovar od účastníka konania a odstúpili od zmluvy porušené neboli.

Účastník konania dodržiaval zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa. Právny zástupca účastníka konania opätovne uvádza, že išlo o nedopatrenie, nie o úmyselné klamlivé konanie zo strany prevádzkovateľa internetového obchodu.

Formulácia vo všeobecných obchodných podmienkach nebola myslená tak, že iba v prípade vady, ktorú spôsobil výrobca, si môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu ale tak, že reklamácia bude posúdená a vybavená kladne v prípade, ak ide o vadu, ktorá nebola spôsobená spotrebiteľom. Práva spotrebiteľov neboli ani v jednom prípade reklamácie tovaru zo strany spotrebiteľov poškodené, všetky reklamácie boli vybavené v prospech spotrebiteľov a predávajúci nezaznamenal nespokojnosť klienta s reklamačným procesom. Ide preto iba o nevhodnosť zvolenej formulácie, je ju však treba vykladať v súlade s vôľou prevádzkovateľa internetového obchodu a s jeho následným skutočným spôsobom vybavovania reklamácií.

K opomenutiu niektorých informačných povinností došlo nedopatrením, vzhľadom na dynamiku zmien v legislatíve na ochranu spotrebiteľa.

Právny zástupca účastníka konania ďalej uviedol, že účastník konania bezprostredne po vykonaní kontroly zo strany SOI upustil od prevádzkovania uvedeného internetového obchodu, jeho činnosť bola ukončená k 01.03.2018 bez existujúcich nevybavených reklamácií či nespokojných zákazníkov.

Právny zástupca účastníka konania si preto dovoľuje požiadať, aby konajúca SOI v začatom správnom konaní brala na uvedené vyjadrenie ohľad a upustila od uloženia prípadných sankcií voči účastníkovi konania.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že právny zástupca účastníka konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Ku tvrdeniam, že účastník konania si v ani jednom prípade vrátenia tovaru spotrebiteľovi nepredĺžil zákonnú lehotu na vrátenie tovaru spotrebiteľovi, pričom išlo o chybu v písaní a nešlo o úmyselné konanie, orgán dozoru uvádza, že zavinenie, teda úmysel, príp. nedbanlivosť účastníka konania nie je pre vyvodenie zodpovednosti účastníka konania za nesplnenie povinností stanovených zákonom č. 250/2007 Z. z., resp. zákonom č. 102/2014 Z. z. relevantné, nakoľko v prípade porušenia ustanovení cit. predpisov ide o zodpovednosť budovanú na princípe objektívnej zodpovednosti, teda bez ohľadu na subjektívnu stránku skutkovej podstaty správneho deliktu. K opakovaným námietkam, že zo strany účastníka konania došlo k pochybeniam nedopatrením, teda nie úmyselne, pričom zároveň neboli porušené práva spotrebiteľov, ktorí si tovar od predávajúceho objednali, orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že žiadny spotrebiteľ nebol znevýhodnený, nemá vplyv na posúdenie zisteného skutkového stavu nakoľko, správne delikty, za ktoré je v danom prípade voči účastníkovi konania vyvodzovaná zodpovednosť sú tzv. ohrozovacím správnym deliktom, teda následok uvedeného konania v podobe poruchy na záujme konkrétneho spotrebiteľa pre naplnenie skutkovej podstaty tohto správneho deliktu nie je potrebný.

K tvrdeniam, že formulácia vo všeobecných obchodných podmienkach nebola myslená tak, že iba v prípade vady, ktorú spôsobil výrobca si môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu ale tak, že reklamácia bude posúdená a vybavená kladne v prípade, ak ide o vadu, ktorá nebola spôsobená spotrebiteľom, orgán dozoru konštatuje, že v prípade formulovania zmluvných podmienok so spotrebiteľmi je potrebné pristupovať s určitou obozretnosťou a jednotlivé zmluvné dojednania formulovať tak, aby boli pre spotrebiteľa jednoznačné. Orgán dozoru má za to, že predmetné zmluvné dojednania uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, týkajúce sa reklamácie sú spôsobilé spotrebiteľa odradiť od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe. K argumentácii, že ide iba o nevhodnosť zvolenej formulácie, je ju však treba vykladať v súlade s vôľou prevádzkovateľa internetového obchodu a s jeho následným skutočným

spôsobom vybavovania reklamácií, orgán dozoru opätovne poukazuje, na charakter správneho deliktu, ktorého sa účastník konania svojim konaním dopustil, teda skutková podstata správneho deliktu bola naplnená zakotvením predmetnej zmluvnej podmienky do Všeobecných obchodných podmienok. Ohrozovací charakter správneho deliktu - porušenia zákazu použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, je logickým vyústením záujmu spoločnosti na ochrane spotrebiteľov pred používaním neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom už len ich samotné zakotvenie do spotrebiteľského právneho vzťahu je v zmysle § 53 ods. 5 Občianskeho zákonníka, čo do dôsledku postihované ich neplatnosťou.

Skutočnosť, že účastník konania následne po vykonaní kontroly upustil od prevádzkovania e-shopu, nemá na protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly, vplyv.

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

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

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

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

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

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

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

V zmysle § 8 ods. 1 písm. g) zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ

odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná

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

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

i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,

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

l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (t.j. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka),

t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,

b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo

c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

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

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. má

orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur. Porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. g), h), i), k), l), t) zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 eur.

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného posúdením odobratých materiálov uvedených na stránke www.rajkabeliek.sk ku dňu 12.01.2018, a to – printscreen jednotlivých krokov vytvorenia objednávky, Hlavná stránka, Všeobecné obchodné podmienky, časť Doprava, časť Kontakt (spolu ďalej aj „odobraté materiály“), ktoré tvoria prílohy k úradnému záznamu zo dňa 12.01.2018 a z inšpekčného záznamu zo dňa 31.01.2018 v ktorom bolo posúdenie odobratých materiálov vyhodnotené a zaznamenané a z vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Predĺženým lehoty na vrátenie platieb spotrebiteľovi pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy v rozpore s osobitnou právnou úpravou, dochádza k znevýhodneniu právneho postavenia spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu a k vyhradeniu retenčného práva predávajúceho nad rozsah stanovený zákonom.

Závažnosť konania účastníka konania je daná i tým, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do Všeobecných obchodných podmienok zakotvil neprijateľnú podmienku (bližšie popísanú vo výroku tohto rozhodnutia), ktorá je spôsobilá odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe.

Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Účastník konania v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal vo Všeobecných obchodných podmienkach lehotu na odstúpenie od zmluvy do 7 dní od prevzatia plnenia, teda v rozpore s platnou právnou úpravou spotrebiteľa mylne informoval o lehote v ktorej môže tovar zakúpený na diaľku vrátiť. Priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami z oblasti spotrebiteľských záväzkových vzťahov pri predaji tovaru na diaľku nemusí mať vedomosť zo zákona vyplývajúcej 14-dňovej lehote na odstúpenie od zmluvy a tak môže byť so zreteľom na účastníkom konania poskytnuté klamlivé informácie odradený od realizácie svojho práva odstúpiť od zmluvy, v prípade ak to účastníkom konania stanovenej 7-dňovej lehote od prevzatia tovaru nestihol. Opätovne tak dochádza k ohrozeniu, resp. porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

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

skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, môže ho vždy vrátiť a navyše, nemusí vynaložiť žiadne náklady v súvislosti s uplatnením svojho práva odstúpiť od zmluvy.

Orgán dozoru prihliadol pri rozhodovaní i na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných vád, čo môže viesť k značnej svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi. Neoznámením informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; a zároveň neuvedením odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov na webovom sídle predávajúceho, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nemá vedomosť o podmienkach po splnení ktorých tak môže urobiť.

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

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

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0401/01/2018**
30.09.2019

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

kontrola vykonaná dňa 26.07.2018 v prevádzkarni Sportsdirect.com – Šport a športové potreby,
Bory Mall, Lamač 6780, Bratislava,

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 a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. T., si dňa 19.11.2017 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *obuv ADIDAS MUNDIAL 26330840310 v hodnote 88,00 €, zakúpeného dňa 08.11.2016* (doklad - Reklamačný protokol č. 541). Listom „oznam o vybavení reklamácie“ bol spotrebiteľ informovaný o zamietnutí predmetnej reklamácie a zároveň vyzvaný na vyzdvihnutie plnenia za reklamáciu, pričom v uvedenom liste, napriek tomu, že reklamácia spotrebiteľa bola uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, absentovala informácia o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedená informácia nebola taktiež uvedená ani v Reklamačnom protokole č. 541. Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04010118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.07.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Sportsdirect.com – Šport a športové potreby, Bory Mall, Lamač 6780, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. T., evidovaného pod č. 577/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.07.2018.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. T., si dňa 19.11.2017 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – obuv ADIDAS MUNDIAL 26330840310 v hodnote 88,00 €, zakúpeného dňa 08.11.2016 (doklad - Reklamačný protokol č. 541). Listom „oznam o vybavení reklamácie“ bol spotrebiteľ informovaný o zamietnutí predmetnej reklamácie a zároveň vyzvaný na vyzdvihnutie plnenia za reklamáciu, pričom v uvedenom liste, napriek tomu, že reklamácia spotrebiteľa bola uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, absentovala informácia o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedená informácia nebola taktiež uvedená ani v Reklamačnom protokole č. 541.

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 19.02.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.02.2019.

V e-maile zo dňa 20.02.2019, odoslanom z e-mailovej adresy K@sportsdirect.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 25.02.2019) p. Ing. K. uviedla, že na základe Oznámenia o začatí správneho konania č. k. P/0401/01/2018 odosiela vyjadrenie spoločnosti k zisteným nedostatkom. Zákazníkovi p. M. bol odoslaný list „oznam o vybavení reklamácie“, kde údajne nebola poskytnutá informácia o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Zákazníkovi bolo spoločne s listom odoslané aj stanovisko znalca p. P., kde v záhlaví je uvedená presná adresa a meno tohto znalca, čím považujú svoju povinnosť oznámiť zákazníkovi možnosť obrátenia sa na znalca. Zákon totiž nedefinuje presne, akým spôsobom majú túto oznamovaciu povinnosť vykonať, taktiež zákon neuvádza, že mu musia poskytnúť konkrétne meno a adresu znalca. Pani Ing. K. ďalej uviedla, že mali predošlú skúsenosť zo SOI, osobne na prevádzke v Avione Bratislava. Zisťovali, či je to v poriadku a bolo im potvrdené, že vzhľadom na to, že odoslaný posudok obsahuje adresu a meno znalca, je to postačujúce. Kolegovia dokonca kontaktovali pre overenie správnosti ich tvrdenia právnikov, ktorí túto informáciu potvrdili. Taktiež postačuje uviesť zákazníkovi informáciu, že kontakt na znalcov nájde v zozname znalcov. Táto veta bola uvedená v sprievodnom liste, ktorý bol zákazníkovi odoslaný, pričom p. Ing. B. predpokladá, že tento zákazník doložil k svojej žiadosti. Presná citácia posledného odstavca znie: Ak s výsledkom reklamácie nesúhlasíte, máte možnosť napadnúť odborné stanovisko súdnou cestou na základe iného odborného stanoviska, prípadne posúdenia, ktoré si môžete nechať vypracovať u jedného zo súdnych znalcov z horeuvedeného oboru, uverejnených v Zozname znalcov, tlmočníkov a prekladateľov dostupnom na stránkach ministerstva spravodlivosti SR. V prílohe predmetného e-mailu boli zároveň orgánu dozoru zaslané kópie nasledovných dokladov: list „Vyzva na vyzdvihnutie reklamácie“, Reklamačný protokol č. 54; Poučenie zákazníka o spôsoboch vybavenia reklamácie; Odborné stanovisko č. 1203/2017; inšpekčný záznam zo dňa 26.07.2018. Pani Ing.

B. na záver uviedla, že pevne verí, že ich vysvetlenie je dostačujúce a že informácie poskytnuté SOI boli správne, a tým pádom dúfa, že sťažnosť/podnet bude vybavený ako neoprávnený. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 26.07.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. P. uviedol, že požadované doklady predložia v stanovenej lehote.

K uvedenému vyjadreniu p. Ing. B. orgán dozoru uvádza, že p. Ing. B. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila. Vykonanou kontrolou s prihladením na doklady predložené orgánu dozoru bolo preukázateľne zistené, že účastník konania pri vybavení reklamácie spotrebiteľa p. T., uplatnenej dňa 19.11.2017, zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku – *obuv ADIDAS MUNDIAL 26330840310 v hodnote 88,00 €, zakúpeného dňa 08.11.2016*, t.j. uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, nepostupoval v súlade s ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľ informoval o zamietnutí uvedenej reklamácie, a to listom „oznam o vybavení reklamácie“ bez uvedenia, komu môžu zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom uvedená informácia nebola spotrebiteľom poskytnutá ani v Reklamačnom protokole č. 541. Orgán dozoru zároveň upozorňuje na skutočnosť, že zo strany spotrebiteľa boli k podnetu predložené: list „oznam o vybavení reklamácie“; doklad o kúpe výrobku; Reklamačný protokol č. 541; Poučenie zákazníka o spôsoboch vybavenia reklamácie; Odborné stanovisko č. 1203/2017, avšak list „Vyzva na vyzdvihnutie reklamácie“, na ktorý p. B. poukázala (pričom ani nepredložila žiadny relevantný doklad preukazujúci zaslanie uvedenej výzvy spotrebiteľovi) netvoril prílohu daného podnetu spotrebiteľa. Navyše, informácia poskytnutá v liste „Vyzva na vyzdvihnutie reklamácie“ v znení *„Ak s výsledkom reklamácie nesuhlasíte, máte možnosť napadnúť odborné stanovisko sudnou cestou, na základe iného odborného stanoviska prípadne posudenia, ktoré si môžete nechať vypracovať u jedného zo sudných znalcov z horeuvedeného oboru, uverejnených v Zozname znalcov, tlmočníkov, a prekladateľov dostupnom na stránkach ministerstva spravodlivosti SR“*, nie je podľa názoru orgánu dozoru postačujúca. V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Túto povinnosť predávajúceho možno považovať za splnenú v tom prípade, ak je spotrebiteľovi poskytnutá presná a jasná informácia o osobe oprávnenej vykonávať odborné posúdenie (prípadne o viacerých takýchto osobách), vrátane adresy, na ktorej spotrebiteľ môže o takéto odborné posúdenie žiadať, pričom sa musí jednať o osobu, ktorá je oprávnená posudzovať daný výrobok a charakter reklamovanej vady. Orgán dozoru síce hodnotí pozitívne skutočnosť, že účastník konania nad rámec povinností vyplývajúcich zo zákona reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy zamietol na základe odborného posúdenia, avšak uvedené nepostačuje pre splnenie povinnosti vyžadovanej zákonodarcom v ustanovení § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko zákon výslovne ukladá predávajúcemu v danom prípade v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Vyjadrenie, podľa ktorého spotrebiteľ disponoval menom a adresou znalca, ktorý vykonal dané odborné posúdenie, je vzhľadom k tomu právne irelevantné. V tejto súvislosti si orgán dozoru dovoľuje poukázať na rozsudok Krajského súdu v Bratislave sp. zn. 2S/143/2012-50 zo dňa 02.04.2014, ktorým Krajský súd v Bratislave v obdobnom prípade zamietol žalobu s odôvodnením: *„...Napriek tomu, že reklamáciu čiastočne uznal a reklamované poškodenie opravil lepením, spotrebiteľke oznámil, že na základe odborného stanoviska č. 528/10 spracovaného osobou oprávnenou výrobcom na záručný a pozáručný servis tovaru reklamáciu zamieta. Spotrebiteľku však neinformoval, komu môže zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím porušil povinnosť stanovenú v § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z.z. K argumentácii žalobcu súd uvádza, že nebolo povinnosťou žalobcu ako predávajúceho vyžiadať si k vybaveniu reklamácie v stanovenej lehote odborné stanovisko, aj keď takýto postup žalobcu je možné oceniť. Účelom predmetnej časti právnej úpravy*

reklamačného konania je umožniť spotrebiteľovi a preveriť si oprávnenosť vybavenia neuznanej reklamácie prostredníctvom odborného posúdenia reklamovaného výrobku. Za týmto účelom zákon ukladá predávajúcemu povinnosť informovať spotrebiteľa, komu môže zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom rozhodnutie o tom, či a ktorej odborne spôsobilej osobe reklamovaný výrobok zašle, patrí spotrebiteľovi. Z uvedených dôvodov je súd presvedčený, že z tohto hľadiska posúdil správny orgán vec po právnej stránke správne, keď konštatoval, že žalobca si uvedenú informačnú povinnosť voči spotrebiteľovi nesplnil. “ Pokiaľ ide o poukazovanie na inú kontrolu vykonanú v prevádzkarni účastníka konania v Avione inšpektormi SOI, kedy bola účastníkovi konania údajne potvrdená správnosť postupu pri vybavovaní reklamácie, orgán dozoru uvádza, že vzhľadom k absencii relevantných dôkazov preukazujúcich p. Ing. B. uvádzané tvrdenie považuje správny orgán uvedené vyjadrenie za nepreukázateľné, a teda právne irelevantné.

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 zo dňa 26.07.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrenia.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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 výrokovej 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/0392/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, 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: **SENES, spol. s r.o.**, Vlčie hrdlo, 824 10 Bratislava 23,
IČO: 31 385 940,

kontrola vykonaná dňa 23.08.2018 a 06.09.2018 v sídle spoločnosti SENES, spol. s r.o., Vlčie hrdlo, 824 10 Bratislava 23

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ I., si u kontrolovanej osoby ako správcu dňa 28.07.2016 uplatnil reklamáciu vyúčtovania spotreby tepla (pomeroých rozdeľovačov), ktorá nebola vybavená v lehote 30 dní od 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-03920118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.08.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle spoločnosti SENES, spol. s r.o., Vlčie hrdlo, 824 10, Bratislava 23 zameranú na prešetrenie podnetu p. I., evidovaného pod č. E 914/2016 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 23.08.2018. Nakoľko pri kontrole neboli predložené všetky požadované dokumenty, bolo zo strany inšpektorov SOI vo vzťahu ku kontrolovanej osobe uložené doloženie z evidencie reklamácií – zaevidovanie a vybavenie reklamácie spotrebiteľa z júla 2016 – spôsob a dátum vybavenia, ak bolo vybavené

prostredníctvom pošty, tak aj predloženie podacieho lístku. Na základe doložených dokladov bola v sídle spoločnosti vykonaná kontrola dňa 06.09.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako správca nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. I., týkajúcu sa vyúčtovania spotreby tepla (pomeroých rozdeľovačov) uplatnenú osobne u účastníka konania dňa 28.07.2016, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania predložil orgánu dozoru „Odpoveď na reklamáciu vyúčtovania za rok 2015“ zo dňa 22.08.2019, avšak nebol predložený dokument, ktorý by preukazoval, kedy účastník konania reklamáciu vybavil. Podľa p. Bc. R. ako osoby prítomnej pri kontrole dňa 06.09.2018 bola „Odpoveď na reklamáciu vyúčtovania za rok 2015“ zaslaná ako obyčajná listová zásielka, nie doporučené. Kontrolovaná spoločnosť z uvedeného dôvodu nepreukázala zaslanie odpovede na reklamáciu spotrebiteľovi.

Účastník konania „Odpoveďou na reklamáciu vyúčtovania za rok 2015“ len informoval spotrebiteľa p. I., že ním uplatnená reklamácia bola dňa 29.07.2016 preposlaná spoločnosti ENETHERM s.r.o. a že do dnešného dňa neobdržali na predmetnú reklamáciu odpoveď - z predmetného podkladu teda nevyplyva, aký je spôsob vybavenia reklamácie. Z obsahu „Odpovede na reklamáciu vyúčtovania za rok 2015“ vyplýva, že účastník konania nevybavil reklamáciu zákonom stanoveným spôsobom, t.j. najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko nebola ani zamietnutá ani uznaná.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 23.08.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 23.08.2018 pri výkone kontroly prítomný p. Bc. R. uviedol do inšpekčného záznamu poznámku „nič nepridávam“. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2018 pri výkone kontroly prítomný p. Bc. R. opätovne uviedol, že nič nepridáva.

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 zistených z inšpekčných záznamov a z predložených podkladov orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny nespochybnil. Orgán dozoru si dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa za účelom ochrany spotrebiteľa stanovuje formálne požiadavky reklamačného konania, ktoré sú predávajúci povinní dodržiavať. Jednou z uvedených požiadaviek je povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a povinnosť vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Účastník konania dodržanie predmetnej lehoty nepreukázal.

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 zo dňa 23.08.2018 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 06.09.2018 a predložených podkladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa p. I. v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu nimi uplatnenej zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na informácie, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0462/01/2018**

dátum: **30.09.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **ZARA Slovakia, s.r.o.**, Einsteinova 18, 851 01 Bratislava,
IČO: 36 779 644,

kontrola vykonaná dňa 11.09.2018, 10.10.2018 a 09.11.2018 v prevádzkarni ZARA, Metodova 6, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. V., si prostredníctvom e-mailu zo dňa 15.06.2018, odoslaného z e-mailovej adresy v.@gmail.com na e-mailovú adresu contact.sk@zara.com (e-mail zaslaný spotrebiteľkou na uvedenú e-mailovú adresu contact.sk@zara.com na základe pokynov z online chat-u zara.com) uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *mriežkované botasky 1430, farba čierna, veľkosť 41, číslo produktu 1/6710/101 v hodnote 39,95 €* (faktúra č. C10959/24948 s dátumom vystavenia 05.10.2016; objednávka č. 264806538), pričom spoločnosť ZARA Slovakia, s.r.o. predmetnú reklamáciu spotrebiteľky, uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy dňa 15.06.2018, vybavila prostredníctvom e-mailu zo dňa 15.06.2018 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 **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-04620118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.09.2018, 10.10.2018 a 09.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni ZARA, Metodova 6, Bratislava, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky p. V., evidovaného pod č. 862/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 11.09.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 10.10.2018 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 09.11.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. V., si prostredníctvom e-mailu zo dňa 15.06.2018, odoslaného z e-mailovej adresy v@gmail.com na e-mailovú adresu contact.sk@zara.com (e-mail zaslaný spotrebiteľkou na uvedenú e-mailovú adresu contact.sk@zara.com na základe pokynov z online chat-u zara.com) uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *mriežkované botasky 1430, farba čierna, veľkosť 41, číslo produktu 1/6710/101 v hodnote 39,95 €* (faktúra č. C10959/24948 s dátumom vystavenia 05.10.2016; objednávka č. 264806538), pričom spoločnosť ZARA Slovakia, s.r.o. predmetnú reklamáciu spotrebiteľky, uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy dňa 15.06.2018, vybavila prostredníctvom e-mailu zo dňa 15.06.2018 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. Z predložených dokladov ďalej vyplynulo, že spotrebiteľke p. V. bola síce faktúra č. C10959/24948 vystavená spoločnosťou F. so sídlom v A., avšak z vyjadrenia p. M. zo dňa 12.11.2018 (list „Odpoveď“ na výzvu v súvislosti s podnietom spotrebiteľa č. 952/2018“) vyplynulo, že uvedená spoločnosť uzatvorila so spoločnosťou ZARA Slovakia, s.r.o. zmluvu o poskytovaní služieb (anglicky Service Agreement), v ktorej je okrem iného zakotvená zmluvná povinnosť spoločnosti ZARA Slovakia, s.r.o. (ktorá na Slovensku prevádzkuje kamenné predajne značky ZARA) prijímať vrátené výrobky pôvodne zakúpené v internetovom obchode, ktorý prevádzkuje spoločnosť F., S.A. (orgánu dozoru bola zároveň zaslaná 1., 3. a 7. strana tejto zmluvy v anglickom jazyku); reklamácie výrobkov boli prijímané spoločnosťou ZARA Slovakia, s.r.o. z titulu tejto zmluvy. Vzhľadom k uvedenému za porušenie povinnosti predávajúceho, 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, v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.08.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 02.09.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 11.09.2018 pri kontrole prítomná p. R. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 10.10.2018 pri kontrole prítomný p. J. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 09.11.2018 pri kontrole prítomná p. Z. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.09.2018, odoslaného z e-mailovej adresy M.@cz.inditex.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 19.09.2018) boli orgánu dozoru zaslané kópie nasledovných dokladov: komunikácia spotrebiteľky so zákazníckym servisom online; Faktúra – daňový doklad č. C10959/24948; e-mailová komunikácia so spotrebiteľkou (v nadväznosti na online chat); vyjadrenie k reklamácii zaslané spotrebiteľke; fotodokumentácia reklamovaného výrobku. Pán M. zároveň v predmetnom e-maile uviedol, že podľa ich záveru došlo k poškodeniu obuvi spôsobom používania (reklamovaná vada – diera na topánke bola spôsobená mechanickým poškodením) a nejedná sa o výrobnú vadu. No jednako informácia o tom, kde je možné zaslať výrobok na odborné posúdenie, nebola poskytnutá.

Dňa 14.11.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Odpoveď na výzvu v súvislosti s podnĕtem spotrebiteľa č. 862/2018“ zo dňa 12.11.2018, v ktorom p. M. uviedol, že dňa 09.11.2018 bola v ich prevádzkarni ZARA Centrál, Metodova 6, Bratislava, vykonaná kontrola kvôli došetreniu podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 862/2018. Z výsledkov kontroly vyplynulo, že faktúra za zakúpený výrobok nebola vystavená spoločnosťou ZARA Slovakia, s.r.o., ale reklamácia spotrebiteľky bola touto vyššie uvedenou spoločnosťou prijatá. Vzhľadom k tomu, že objednávka č. 264806538 na výrobok č. 6710/101/040 – botasky bola uskutočnená dňa 04.10.2016, uzatvorila spotrebiteľka kúpnu zmluvu so spoločnosťou F. Spoločnosť F. patrí spolu so spoločnosťou ZARA Slovakia, s.r.o. do rovnakej skupiny spoločností s názvom I.. s rovnakým sídlom ako vyššie uvedená spoločnosť F. Dňa 09.03.2016 bola medzi spoločnosťami F. a ZARA Slovakia, s.r.o. uzatvorená Zmluva o poskytovaní služieb (anglicky Service Agreement), ktorá okrem iného upravovala zmluvnú povinnosť spoločnosti ZARA Slovakia, s.r.o. (ktorá na Slovensku prevádzkuje kamenné predajne značky ZARA) prijímať vrátené výrobky pôvodne zakúpené v internetovom obchode, ktorý prevádzkuje spoločnosť F.. V prílohe p. M. zasiela kópiu strán č. 1, 3 a 7 tejto zmluvy v anglickom jazyku (bola podpísaná iba anglická verzia tejto zmluvy). Reklamácia výrobku bola prijatá spoločnosťou ZARA Slovakia, s.r.o. z titulu tejto zmluvy.

Predmetné vyjadrenie spolu s kópiami strán č. 1, 3 a 7 zmluvy boli orgánu dozoru zaslané aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.11.2018, odoslaného z e-mailovej adresy M.@cz.inditex.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 13.11.2018).

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

K vyjadreniu p. S. orgán dozoru uvádza, že p. S. svojím vyjadrením nespochybnil zistené protiprávne konanie. V zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa jedná o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietne, v doklade

o vybavení reklamácie je povinný uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Predávajúci však reklamáciu spotrebiteľky dňa 15.06.2018 vybavil zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím povinnosť v zmysle uvedeného zákonného ustanovenia preukázateľne porušil. Účastník konania nedodrжал zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie a zároveň ohrozil práva spotrebiteľa, nakoľko mu neposkytol informácie potrebné pre uplatnenie práva na opätovné prehodnotenie opodstatnenosti rozhodnutia predávajúceho o zamietnutí reklamácie. V súvislosti s vyjadrením p. S., že k poškodeniu výrobku došlo mechanickým poškodením, orgán dozoru uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje vecnú stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená alebo nie, ale iba formálnu stránku reklamačného konania, ktorá v danom prípade vzhľadom k vyššie uvedenému dodržaná nebola. Je výlučne na rozhodnutí účastníka konania ako predávajúceho, ktorým zo zákonných spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa reklamáciu spotrebiteľa vybaví a akými dôvodmi je pri voľbe tohto spôsobu vybavenia reklamácie vedený. V prípade, ak sa predávajúci rozhodne, že reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú po 12 mesiacov od kúpy zamietne, zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva pre neho povinnosť pri zamietnutí reklamácie uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Účastník konania nepredložil orgánu dozoru žiadny právne relevantný doklad, ktorým by preukázal splnenie vyššie uvedenej zákonnej povinnosti a dodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľky.

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 povinnosť ustanovenú zákonom.

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

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

11.09.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 10.10.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.11.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Orgán dozoru pri rozhodovaní prihliadol na skutočnosť, že 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. Neuvedením predmetnej informácie 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. 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.