

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/0149/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **Tatra Residence, a.s.**, Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava,
IČO: 35 730 561

kontrola vykonaná dňa 14.03.2019 a 10.04.2019 v sídle spoločnosti Tatra Residence, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. M., uplatnenú e-mailom dňa 09.10.2018 zaslaným z adresy o.@gmail.com na adresu e.@tatrabanka.sk (dňa 17.10.2018 sa konala obhliadka reklamovaných väd, o čom bol spísaný reklamačný list zo dňa 17.10.2018, ktorý tvorí prílohu k Stanovisku k INŠPEKČNÉMU ZÁZNAMU zo dňa 14.3.2019 k podnetu spotrebiteľa č. 11/2019, ktorý bol orgánu dozoru dourčený dňa 21.03.2019), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – vŕzgajúca a klesajúca podlaha v kúpeľni WC, vŕzgajúca a hýbajúca podlaha v chodbe bytu č. 3, vo vchode číslo 28B Domu) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01490119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.03.2019 a 10.04.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle spoločnosti Tatra Residence, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava, IČO: 35 730 561 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. M., evidovaného pod č. 11/2019 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 14.03.2019 v spojení s inšpekčným záznamom (Dodatok k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 14.03.2019) zo dňa 10.04.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. M., uplatnenú e-mailom dňa 09.10.2018 zaslaným z adresy o.@gmail.com na adresu e.@tatrabanka.sk (dňa 17.10.2018 sa konala obhliadka reklamovaných väd, o čom bol spísaný reklamačný list zo dňa 17.10.2018, ktorý tvorí prílohu k Stanovisku k INŠPEKČNÉMU ZÁZNAMU zo dňa 14.3.2019 k podnetu spotrebiteľa č. 11/2019, ktorý bol orgánu dozoru dourčený dňa 21.03.2019), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – vřzgajúca a klesajúca podlaha v kúpeľni WC, vřzgajúca a hýbajúca podlaha v chodbe bytu č. 3, vo vchode číslo 28B Domu) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 04.02.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.02.2020.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 13.02.2020 označeným ako Vyjadrenie, k č.k.: P/0149/01/2019 zaslaným do e-mailovej schránky orgánu dozoru a v listinnej forme doručeným 18.02.2020, v ktorom uvádza, nasledovne.

1. Ku všetkým ich klientom, vrátane tých, ktorí sú spotrebiteľmi, sa vždy usilovali pristupovať nielen v súlade s platnými právnymi predpismi, ale aj korektne a ústretovo, a to i nad rámec ich zákonných a zmluvných povinností.
2. Postup, akým v súčinnosti s pani O. a dodávateľom dotknutých stavebných prác riešili jej požiadavku (reklamáciu), opísali v stanovisku zo dňa 21.03.2019, ktoré orgánu dozoru zaslali v marci 2019. Z uvedeného stanoviska a jeho príloh vyplýva, že požiadavkou pani O. sa seriózne zaoberali a riešili ju, pričom rýchlosť postupu bola limitovaná aj časovými možnosťami samotnej pani O. a na termínoch jednotlivých krokov sa s pani O. dohodli.
3. V danej veci išlo o „reklamáciu“ týkajúcu sa bytu, ktorý na základe Kúpnej zmluvy č. 56/2016/L03/DL-III zo dňa 09.02.2017 (ďalej len „Kúpna zmluva“) predali pánovi O. a pani O.. Znenie kúpnej zmluvy má orgán dozoru k dispozícii.
4. Účastník konania poukazuje na prvú vetu bodu 10.7 Kúpnej zmluvy, ktorá znie: „Zmluvné strany sa dohodli, že oznámenie prípadných väd Nehnutelností Predávajúcemu, ako aj uplatnenie prípadných nárokov z väd Nehnutelností, je kupujúci oprávnený (a zároveň povinný) uskutočniť výlučne písomnou formou.“
5. Oznámenie väd nehnuteľností zo strany kupujúcich predávajúcemu (reklamácia) je právny úkon. V danom prípade si pani O. a jej manžel dohodli s účastníkom konania výlučne písomnú formu tohto úkonu. (Vid' vyššie citovanú vetu z bodu 10.7 Kúpnej zmluvy.) V rozpore s touto dohodou im pani O. skutočnosť, ktorú vnímala ako vadu bytu, oznámila iba zaslaním e-mailu, a nie písomne (a teda nie vo forme, ktorú vyžaduje dohoda účastníkov), preto podľa ustanovenia ust. § 40 ods. 1 Občianskeho zákonníka možno predmetný úkon (reklamáciu)

považovať za neplatný. Neplatný úkon nevyvoláva žiadne právne účinky, teda nemôže ani zakladať povinnosť ich spoločnosti reagovať naň. Z uvedeného dôvodu im podľa ich názoru nevznikla povinnosť zaoberať sa požiadavkou pani O. a už vôbec nie riešiť ju ako reklamáciu. Keďže im taká povinnosť nevznikla, nemohli sa dostať do omeškania s jej plnením, t. j. s vybavením reklamácie. Napriek tomu, a teda nad rámec ich povinností, sa danou požiadavkou s plnou vážnosťou zaoberali a riešili ju. Požiadavka bola doriešená tak, že dňa 19.03.2019 pani O. sama uviedla, že výmenu dotknutej dlažby nepožaduje. Tým považujú celú záležitosť za vyriešenú.

6. Vychádzajúc z vyššie uvedeného zastávajú názor, že zákon o ochrane spotrebiteľa neporušili, preto nie je dôvod na uloženie pokuty a začaté konanie je potrebné zastaviť.
7. Ak by orgán dozoru napriek vyššie uvedenému dospel k záveru, že k určitému porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa zo strany účastníka konania došlo, stalo sa tak nedopatrením (nebolo to úmyselné), pričom porušenie nemá závažný charakter a nemá ani negatívne následky.

Dňa 21.03.2019 bol orgánu dozoru doručený list označený ako Stanovisko k INŠPEKČNÉMU ZÁZNAMU zo dňa 14.3.2019 k podnetu spotrebiteľa č. 11/2019, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 09.10.2018 od pani O. obdržali e-mailom reklamáciu podlahy v kúpeľni a WC s tým, že podlaha klesá a vŕzga (príloha č. 1 kópia e-mailu zo dňa 09.10.2018). Dňa 17.10.2018 sa uskutočnila na základe vyššie uvedenej reklamácie komisionálna obhliadka za účelom preverenia reklamovanej závady a v prípade, že sa zistí oprávnenosť reklamácie aj spôsob jej vyriešenia (príloha č. 2 – kópia reklamačného listu zo dňa 17.10.2018). Dňa 28.11.2018 v prílohe e-mailu poslali p. O. odborné stanovisko dodávateľa stavby (príloha č. 3 - kópia e-mailu zo dňa 28.11.2018 vrátane prílohy stanovisko dodávateľa AGS, spol. s r.o.). Dňa 16.12.2018 zaslali p. O. odpoveď e-mailom o tom, že urgovali dňa 06.12.2018 u dodávateľa stavby, aby urýchlene začal na odstraňovaní reklamovanej závady (príloha č. 4 kópia e-mailu zo dňa 06.12.2018). Súčasne kontaktovali telefonicky p. O. pričom bolo vzájomne dohodnuté, že vzhľadom na blížiac sa vianočné sviatky sa práce na odstraňovaní reklamovanej závady presunú na mesiac január 2019. Dňa 15.01.2019 sa uskutočnilo stretnutie v byte p. O. za účasti účastníka konania a dodávateľa stavby, účelom ktorého bolo dohodnutie termínu odstránenia reklamovanej závady (príloha č. 5 – kópia reklamačného listu zo dňa 15.01.2019). Napriek vzájomnej dohode, že reklamovaná vada bude riešená v marci 2019 p. O. vo veci reklamovanej závady podala voči účastníkovi konania podnet na orgán dozoru pod č. 11/2019. Dňa 19.03.2019 sa uskutočnila v byte p. O. obhliadka za účelom konečného vyriešenia reklamovanej závady, pričom výsledkom tohto stretnutia bolo, že p. O. považuje reklamáciu ktorá začala dňa 09.10.2018 za vyriešenú, s tým, že p. O. už ďalej nepožaduje výmenu (opravu) reklamovanej dlažby (prílohy č. 6 – kópia reklamačného listu zo dňa 19.03.2019). V prílohe stanoviska účastník konania ďalej zaslal kópiu Kúpnej zmluvy a kópiu Protokolu o odovzdaní a prevzatí nehnuteľnosti č. 56/2016/L03/DL-III zo dňa 24.03.2017.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu – Dodatok k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 14.03.2019) zo dňa 10.04.2019 pri výkone kontroly prítomný p. Ing. M. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 14.03.2019 pri výkone kontroly prítomný p. Ing. M. uviedol, že požadované doklady zašlú v stanovenom termíne.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. K námietkam účastníka konania, že v danom prípade e-mail zo dňa 09.10.2018 zaslaný z adresy o.@gmail.com na adresu e@tatrabanka.sk, nemožno považovať za reklamáciu z ohľadom na nedodržanie písomnej formy právneho úkonu s poukazom na znenie prvej vety bodu 10.7 Kúpnej zmluvy orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 40 ods. 4 prvá veta zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len Občiansky zákonník“) je *písomná forma zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila*. Ďalej orgán dozoru poukazuje na znenie § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa v zmysle ktorého *predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom*. Z citovaného ustanovenia je zrejmé, že právna úprava predpokladá i uplatnenie reklamácie prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, teda spotrebiteľ môže využiť na uplatnenie zodpovednosti za vady aj e-mailovú formu komunikácie. Naopak podmieňovanie uplatnenia zodpovednosti za vady výslovne písomnou formou vo forme napr. listu, je v kontrolnej činnosti a rozhodovacej praxi orgánu dozoru považované za ukladanie povinností bez právneho dôvodu, resp. zakotvenie takej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy môže byť považované za neprijateľnú zmluvnú podmienku, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. Spotrebiteľka si vyššie špecifikovaným e-mailom uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – vŕzgajúca a klesajúca podlaha v kúpeľni WC, vŕzgajúca a hýbajúca podlaha v chodbe bytu č. 3, vo vchode číslo 28B Domu, pričom účastník konania ako predávajúci bol povinný sa ňou zaoberať a vybaviť ju v lehote stanovenej zákonom. Na margo námietky účastníka konania, a to že ak by orgán dozoru napriek vyššie uvedenému dospel k záveru, že k určitému porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa zo strany účastníka konania došlo, stalo sa tak nedopatrením (nebolo to úmyselné), pričom porušenie nemá závažný charakter a nemá ani negatívne následky, orgán dozoru konštatuje, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívnu stránku (zavinenie), ktorá nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu.

Orgán dozoru je toho názoru, že nie je dôvod na zastavenie vedeného správneho konania.

Ku skutočnostiam uvádzaným v stanovisku správny orgán odkazuje na vyššie podané argumenty k vyjadreniu a zároveň poukazuje, že lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Právna úprava neumožňuje predmetnú lehotu predĺžiť a nediferencuje jej dĺžku v závislosti od charakteru uplatnenej vady. Navyše účastník konania žiadnym právne relevantným spôsobom nepreukázal, že by spotrebiteľka neposkytla súčinnosť, teda, že by predmetná reklamácia nebola vybavená v súlade so zákonom v dôsledku jej konania, resp. nekonania.

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.

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. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.03.2019 v spojení s inšpekčným záznamom (Dodatok k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 14.03.2019) zo dňa 10.04.2019, zo stanoviska a predložených dokladov a z vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia 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 predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľky v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľke vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebola v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámená s výsledkom reklamačného konania. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľky na ochranu jej 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 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:

Protí 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/0123/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **BILLA s.r.o.**, Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava, IČO: 31 347 037,

kontrola vykonaná dňa 20.02.2019 a 30.04.2019 v prevádzkarni Billa, Nám. hraničiarov 6, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov, nakoľko predávajúci nepredložil orgánu dozoru rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzkareň (inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie bolo dňa 20.02.2019 predložené iba rozhodnutie RÚVZ č. HV/942/2017 zo dňa 05.01.2017, s platnosťou do 31.08.2017), čím došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ dňa 30.10.2018 uskutočnil v kontrolovanej prevádzkarni Billa, Nám. hraničiarov 6, Bratislava nákup v hodnote 18,74 €, ktorý uhradil platobnou kartou (doklad z terminálu č. 653 s dátumom 30.10.2018, 15:54:38; s informáciou „transakcia vykonana 114329“; SUMA EUR: 18,74; uvedený doklad bol predložený orgánu dozoru spotrebiteľom). Napriek skutočnosti, že spotrebiteľovi bolo vydané potvrdenie z terminálu o vykonaní transakcie, predavač následne informoval spotrebiteľa, že pokladňa sa zasekla a platba neprešla, a preto je potrebné uhradiť nákup znovu. Vzhľadom k tomu spotrebiteľ vykonal opätovnú platbu platobnou kartou vo výške 18,74 € (doklad z terminálu č. 662 s dátumom 30.10.2018, 16:08:22; s informáciou „transakcia vykonana 158678“; SUMA EUR: 18,74; uvedený doklad bol predložený orgánu dozoru spotrebiteľom; doklad o kúpe DKP: 9002020312503161 s dátumom 30.10.2018; čas: 16:07:43). Podľa výpisu z účtu predloženého spotrebiteľom (zoznam operácií) bola spotrebiteľovi dňa 30.10.2018 stiahnutá z účtu suma 18,74 € v predajni BILLA dvakrát, a teda ním vykonaný nákup bol zo strany predávajúceho účtovaný duplicitne. Uvedenú skutočnosť, t.j. duplicitné účtovanie nákupu spotrebiteľovi potvrdil aj účastník konania, keď v e-maile zo dňa 27.02.2019, odoslanom z e-mailovej adresy A.@billa.sk zaslal orgánu dozoru časť výpisu z transakcií, z ktorej vyplynulo, že platba vo výške 18,74 € bola účtovaná dvakrát (tabuľka s uvedením času transakcie: 30.10.2018 16:08:22; čiastka brutto 18,74 a času transakcie 30.10.2018 15:54:38, čiastka brutto: 18,74). 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,

- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly dňa 20.02.2019 sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej, 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 **1.300,- €**,
(slovom: jedentisícristo 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-01230119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.02.2019 a 30.04.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Billa, Nám. hraničiarov 6, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 1323/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 20.02.2019 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 30.04.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov, nakoľko predávajúci nepredložil orgánu dozoru rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzkareň (inšpektorom SOI bolo dňa 20.02.2019 predložené iba rozhodnutie RÚVZ č. HV/942/2017 zo dňa 05.01.2017, s platnosťou do 31.08.2017).

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že spotrebiteľ dňa 30.10.2018 uskutočnil v kontrolovanej prevádzkarni Billa, Nám. hraničiarov 6, Bratislava nákup v hodnote 18,74 €, ktorý uhradil platobnou kartou (doklad z terminálu č. 653 s dátumom 30.10.2018, 15:54:38; s informáciou „transakcia vykonana 114329“; SUMA EUR: 18,74; uvedený doklad bol predložený orgánu dozoru spotrebiteľom). Napriek skutočnosti, že spotrebiteľovi bolo vydané potvrdenie z terminálu o vykonaní transakcie, predavač následne informoval spotrebiteľa, že pokladňa sa zasekla a platba neprešla, a preto je potrebné uhradiť nákup znova. Vzhľadom k tomu spotrebiteľ vykonal opätovnú platbu platobnou kartou vo výške 18,74 € (doklad z terminálu č. 662 s dátumom 30.10.2018, 16:08:22; s informáciou „transakcia vykonana 158678“; SUMA EUR: 18,74; uvedený doklad bol predložený orgánu dozoru spotrebiteľom; doklad o kúpe DKP: 9002020312503161 s dátumom 30.10.2018; čas: 16:07:43). Podľa výpisu z účtu predloženého spotrebiteľom (zoznam operácií) bola spotrebiteľovi dňa 30.10.2018 stiahnutá z účtu suma 18,74 € v predajni BILLA dvakrát, a teda ním vykonaný nákup bol zo strany predávajúceho účtovaný duplicitne. Uvedenú skutočnosť, t.j. duplicitné účtovanie nákupu spotrebiteľovi potvrdil aj účastník konania, keď v e-maile zo dňa 27.02.2019, odoslanom z e-mailovej adresy A.@billa.sk zaslal orgánu dozoru časť výpisu z transakcií, z ktorej vyplynulo, že platba vo výške 18,74 € bola účtovaná dvakrát (tabuľka

s uvedením času transakcie: 30.10.2018 16:08:22; čiastka brutto 18,74 a času transakcie 30.10.2018 15:54:38, čiastka brutto: 18,74). Uvedeným konaním došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v čase kontroly dňa 20.02.2019 sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. e); § 4 ods. 2 písm. b) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.01.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 28.01.2020.

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 oznámeniu o začatí správneho konania“ doručeným orgánu dozoru dňa 10.02.2020, v ktorom uviedol, že spoločnosť BILLA okamžite prijala nápravné opatrenia na splnenie pokynov uložených inšpektormi SOI a robí všetko preto, aby neporušovala požiadavky platnej legislatívy a aby poskytovala čo najdôveryhodnejšie informácie a komfort zákazníkom. Na základe skutočností zistených pri výkone kontroly zo dňa 20.02.2019 na predmetnej filiálke zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 1323/2018 spoločnosť okamžite prijala opatrenie na splnenie záväzných pokynov uložených inšpektormi SOI. V žiadnom prípade nešlo zo strany spoločnosti BILLA o úmyselné duplicitné zaplatenie pokladničného dokladu spotrebiteľom a vôbec nie o nekalú prax zo strany spoločnosti. Vedenie filiálky ihneď kontaktovalo centrálu spoločnosti o riešení predmetného nedostatku o jeho doriešení bol orgán dozoru informovaný. Platné Rozhodnutie RÚVZ so sídlom v Bratislave ako aj reklamačný poriadok je k dispozícii na filiálke. Spoločnosť BILLA robí všetko preto, aby eliminovala uvedené nedostatky spôsobené ľudským faktorom.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 20.02.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, záznam prevzala a odovzdá vedeniu spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 30.04.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Bude informovať vedenie spoločnosti.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 25.02.2019, odoslaného z e-mailovej adresy A.@billa.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 25.02.2019) požiadala p. Ing. A. o predĺženie termínu predloženia platného rozhodnutia RÚVZ BA z 27.02.2019 na 31.03.2019.

V e-maile zo dňa 27.02.2019, odoslanom z e-mailovej adresy A.@billa.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 04.03.2019), p. Ing. A. uviedla, že účastník konania obdržal dňa 20.02.2019 inšpekčný záznam z kontroly zapísaný inšpektormi SOI pre Bratislavský kraj z výkonu kontroly dňa 20.02.2019 na filiálke č. 135 Nám. Hraničiarov v Bratislave. Na

základe skutočností zistených pri výkone kontroly zo dňa 20.02.2019 na predmetnej filiálke zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 1323/2018, spoločnosť prijala opatrenia na splnenie záväzných pokynov č. 1 a č. 2 uložených inšpektormi SOI. V žiadnom prípade nešlo zo strany spoločnosti BILLA s.r.o. o úmyselné zavádzanie spotrebiteľa a vôbec nie o nekalú praktiku zo strany spoločnosti, tak ako to uvádza spotrebiteľ vo svojom podaní. Išlo o zlyhanie ľudského faktora zamestnanca pri platobnej transakcii dňa 30.10.2018 a riešenia sťažnosti spotrebiteľa dňa 08.11.2018, kedy zákazníkovi boli vrátené finančné prostriedky za duplicitnú platbu, avšak bez jeho potvrdenia o ich prevzatí. Za vzniknutú situáciu sa spoločnosť ospravedlňuje. Na základe záväzného pokynu č. 2 p. Ing. A. oznamuje, že nebola evidovaná písomná sťažnosť spotrebiteľa na ich spoločnosť. Po prešetrení a potvrdení duplicitnej platby – transakcie je potrebné, aby si spotrebiteľ podal žiadosť o vrátenie 18,74 € na adresu n.@billa.sk, kde uvedenie číslo účtu, na ktorý sa duplicitná úhrada vráti. V texte predmetného vyjadrenia bola zároveň časť výpisu z transakcií, z ktorej vyplynulo, že platba vo výške 18,74 € bola účtovaná dvakrát tabuľka s uvedením času transakcie: 30.10.2018 16:08:22; čiastka brutto 18,74 a času transakcie 30.10.2018 15:54:38, čiastka brutto: 18,74).

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 29.03.2019, odoslaného z e-mailovej adresy A.@billa.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 29.03.2019) požiadala p. Ing. A. o predĺženie termínu predloženia platného rozhodnutia RÚVZ BA z 27.02.2019 na 15.04.2019.

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

K vyššie uvedeným vyjadreniam orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku. Skutočnosť, že nešlo o úmyselné duplicitné zaplatenie pokladničného dokladu spotrebiteľom (išlo o zlyhanie ľudského faktora) je tak so zreteľom na objektívnu zodpovednosť účastníka konania irelevantná. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo 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. Ku skutočnosti, že zo strany účastníka konania boli okamžite prijaté nápravné opatrenia na splnenie pokynov uložených inšpektormi SOI a že účastník konania robí všetko preto, aby neporušoval požiadavky platnej legislatívy ako i k vyjadreniu účastníka konania, že nedostatky boli odstránené (zabezpečenie rozhodnutia RÚVZ a reklamačného poriadku) orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

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

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 a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

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 20.02.2019, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 30.04.2019 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 zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov. Nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života, zdravia a majetku spotrebiteľa, pričom nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov tak účastník konania ohrozil jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Pri určovaní výšky pokuty bola zároveň zohľadnená aj skutočnosť, že účastník konania nerešpektoval zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 cit. zákona, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov. V predmetnom prípade došlo zo strany predávajúceho k duplicitnému účtovaniu platby za ten istý nákup, a teda došlo k priamemu poškodeniu práva spotrebiteľa, ktorému bola konaním účastníka konania spôsobená majetková ujma. Orgán dozoru zároveň prihliadol na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na

ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Zároveň nezabezpečením reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. 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 pri predaji 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/0018/01/2019

dátum: 24.02.2020



ROZHODNUTIE

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 a § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

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

kontrola vykonaná dňa 31.01.2019 v prevádzkarni LE BAR, OC EUROVEA, Pribinova 8, Bratislava,

pre porušenie povinností 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 BEEFEATER – GIN á 4,30 €/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 BEEFEATER – GIN á 4,30 €/40 ml, každý účtovaný v cene 4,30 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,86 € 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,
- **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

LE BAR, OC EUROVEA, Pribinova 8, 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 LE BAR, OC EUROVEA, Pribinova 8, 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 **900,- €** (slovom: deväťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00180119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 31.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni LE BAR, OC EUROVEA, Pribinova 8, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a 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 31.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nedodrжал deklarovanú mieru alkoholických nápojov zakúpených do kontrolného nákupu: $2 \times 40 \text{ ml BEEFEATER} - \text{GIN}$ á 4,30 €/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 $2 \times 36 \text{ ml BEEFEATER} - \text{GIN}$ á 4,30 €/40 ml, každý účtovaný v cene 4,30 €, čím došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa celkom o sumu 0,86 €.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že účastník konania v prevádzkarni LE BAR, OC EUROVEA, Pribinova 8, 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 LE BAR, OC EUROVEA, Pribinova 8, 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 10.01.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.01.2020.

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 31.01.2019 pri kontrole prítomný p. J. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, nedostatky budú odstránené.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 11.02.2019, odoslaného z e-mailovej adresy m.@sassy.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 11.02.2019) bolo orgánu dozoru zaslané Rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Bratislava hlavné mesto so sídlom v Bratislave, číslo: HV/5274/2010 zo dňa 25.05.2010).

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. M. orgán dozoru uvádza, že p. J. svojím vyjadrením nespochybnil svojím vyjadrením nespochybnil zistený protiprávny skutkový stav. Ku skutočnosti, že p. J. prisľúbil odstránenie zistených nedostatkov 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.

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 právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelný správny deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z.,

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu 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 31.01.2019.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávať výrobky v správnej miere. Nedodržaním deklarovanej miery objednaných výrobkov došlo k predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,86 €. 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.

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: **D/0064/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

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

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

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

kontrola vykonaná dňa 13.02.2019 a 12.03.2019 v prevádzkarni Hej.sk, OC Korzo, Pestovateľská 13, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. V., ktorý odstúpil od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobku *kombinácia chladničky s mrazničkou Bosch KGN36VW35 biela v hodnote 523,58 €, recyklačný poplatok 01 ENV (VB-chladienie) v hodnote 15,42 €* (spolu v hodnote 539,00 €; faktúra č. 6633800694 zo dňa 04.09.2018) a to osobne na prevádzkarni Datart, Atrium Dubeň, ulica Vysokoškolákov 52, 01 008, Žilina dňa 11.09.2018, t.j. v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia uvedeného tovaru, všetky platby, ktoré od neho prijal za vyššie uvedený výrobok na základe objednávky zo dňa 29.08.2018 (objednávka č. 1400327910) najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (Odstúpenie od kúpnej zmluvy č. 8800037629 zo dňa 11.09.2018), čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **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-00640119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.02.2019 a 12.03.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Hej.sk, OC Korzo, Pestovateľská 13, Bratislava, ktorej prevádzkovateľom je spoločnosť ELEKTROSPED, a.s. so sídlom Pestovateľská 13, 821 04, Bratislava, IČO: 35 765 038 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. ., bytom , evidovaného pod , ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.02.2019 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 12.03.2019.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. V., ktorý odstúpil od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobku *kombinácia chladničky s mrazničkou Bosch KGN36VW35 biela v hodnote 523,58 €, recyklačný poplatok 01 ENV (VB-chladenie) v hodnote 15,42 €* (spolu v hodnote 539,00 €; faktúra č. 6633800694 zo dňa 04.09.2018) a to osobne na prevádzkarni Datart, Atrium Dubeň, ulica Vysokoškolákov 52, 01 008, Žilina dňa 11.09.2018, t.j. v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia uvedeného tovaru, všetky platby, ktoré od neho prijal za vyššie uvedený výrobok na základe objednávky zo dňa 29.08.2018 (objednávka č. 1400327910) najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (Odstúpenie od kúpnej zmluvy č. 8800037629 zo dňa 11.09.2018).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.01.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 03.02.2020.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola 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 zo dňa 05.02.2020 označeným ako Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 20.01.2020 (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom uviedol, že podáva nasledovné vyjadrenie k dôvodom začatia správneho konania s tým, že chce poukázať najmä na nasledovné skutočnosti: Kontrolovaný subjekt by chcel k vyššie uvedenému uviesť, že je síce pravdou, že kontrolovaný subjekt nevykonal vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi v zákonom stanovenej lehote, avšak ako uviedol vo svojom predchádzajúcom vyjadrení, uvedený postup nebol úmyslom kontrolovaného subjektu a oneskorenie vrátenia kúpnej ceny nastalo iba z dôvodu zlyhania komunikácie medzi jednotlivými oddeleniami u kontrolovaného subjektu. V konečnom dôsledku však rozhodne nebolo úmyslom kontrolovaného subjektu zavádzať spotrebiteľa, pričom kontrolovaný subjekt

má za to, že spotrebiteľ v dôsledku jeho konania v konečnom dôsledku neutrpel žiadnu ujmu, keďže došlo k vráteniu kúpnej ceny v plnej výške, a teda k okamžitej náprave a kontrolovaný subjekt opakovane žiada o prihladnutie na túto skutočnosť. Aj keď pochybenie pri nestihnutí lehoty na vrátenie platieb pri odstúpení od zmluvy kontrolovaný subjekt veľmi mrzí, je zrejmé, že okamžite došlo k náprave a zo strany kontrolovaného subjektu došlo k vráteniu kúpnej ceny v plnej výške (spotrebiteľ peniaze prijal dňa 08.10.2018, čo je len 13 dní po uplynutí lehoty na vrátenie peňazí). Spotrebiteľovi teda konaním kontrolovaného subjektu nebola spôsobená žiadna a už vôbec nie nenapraviteľná ujma. Kontrolovaný subjekt by chcel teda k vyššie uvedenému uviesť, že v žiadnom prípade nebolo jeho úmyslom porušovať zákon, čoho dôkazom bolo, že akonáhle zistil nedostatky z jeho strany, bezodkladne urobil opatrenia na nápravu. Vzhľadom na vyššie uvedené, najmä na skutočnosť, že zo strany kontrolovaného došlo k okamžitej náprave pri vybavení odstúpenia od zmluvy spotrebiteľa, a to vráteniu platieb za tovar v plnej výške, navrhuje, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. 1200/2018 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. prihladilo na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 13.02.2019 pri kontrole prítomný vedúci prevádzkarne účastníka konania p. L. uviedol, že doklady zašlú.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 12.03.2019 pri kontrole prítomný vedúci prevádzkarne p. L. uviedol, že berie na vedomie.

Dňa 26.02.2019 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 20.02.2019 označený ako „Stanovisko k Inšpekčnému záznamu zo dňa 13.02.2019“ (ďalej len „stanovisko“), v ktorom účastník konania vyjadril nasledovné stanovisko s tým, že chce poukázať najmä na nasledovné skutočnosti: Spotrebiteľ (V.) si dňa 29.08.2018 objednal tovar (chladnička Bosch KGN36VW35) v cene 539,00 EUR prostredníctvom e-shopu kontrolovaného subjektu. Dňa 04.09.2018 bol tovar doručený spotrebiteľovi aj spolu s faktúrou č. 6633800 694 vystavenou dňa 04.09.2018 na sumu 539,00 EUR. Následne dňa 11.09.2018 spotrebiteľ doručil kontrolovanému subjektu odstúpenie od zmluvy č. 8800037629, čím využil možnosť zákonného vrátenia tovaru v rámci 14 dňovej lehoty a produkt vrátil bez udania dôvodu. V nadväznosti na uvedené preto kontrolovaný subjekt vrátil spotrebiteľovi kúpnu cenu, na základe vystaveného dobropisu, ktorá bola spotrebiteľom prijatá dňa 08.10.2018. Kontrolovaný subjekt by chcel k vyššie uvedenému podnetu spotrebiteľa a rovnako k vyjadreniu správneho orgánu v inšpekčnom zázname uviesť, že je pravdou, že kontrolovaný subjekt nevykonal vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi v zákonom stanovenej lehote. Uvedený postup však nebol úmyslom kontrolovaného subjektu zavádzať spotrebiteľa, pričom kontrolovaný subjekt má za to, že v konečnom dôsledku neutrpel žiadnu ujmu, keďže došlo k vráteniu sumy v plnej výške. Keďže je zrejmé, že v rámci obchodnej praxe e-shopu môže nastať situácia, kedy dôjde k zlyhaniu systému, či medzilidskej komunikácie, má kontrolovaný subjekt za to, že vzniknutá situácia ho mrzí. Vzhľadom k tomu, že nápravou vzniknutého pochybenia došlo k riadnej spokojnosti zákazníka, žiada kontrolovaný subjekt o prihladnutie na túto skutočnosť. V nadväznosti na povinnosť predloženia kompletnej písomnej korešpondencie medzi kontrolovaným subjektom a spotrebiteľom si kontrolovaný subjekt dovoľuje uviesť, že vzhľadom k tomu, že komunikácia so spotrebiteľom prebiehala výlučne v telefonicknej forme, žiadnu inú komunikáciu k dispozícii nemá. Vzhľadom na uvedené, najmä na skutočnosť, že zo strany kontrolovaného subjektu došlo okamžite k náprave, navrhuje, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. 1200/2018 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihladilo na

charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení a stanovisku orgán dohľadu uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku (a to, že oneskorenie vrátenia kúpnej ceny nastalo z dôvodu zlyhania komunikácie medzi jednotlivými oddeleniami u účastníka konania). Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Dôvod, pre ktorý došlo k pochybeniu účastníka konania nie je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav (ako napokon i sám účastník konania uviedol) relevantný. Ku tvrdeniu o tom, že zo strany účastníka konania došlo ku vráteniu platieb v plnej výške (aj keď oneskorene) a tým došlo k okamžitej náprave, 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.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 13.02.2019 v inšpekčnom zázname zo dňa 12.03.2019, z vyjadrenia účastníka konania, zo stanoviska účastníka konania ako i z predložených dokumentov.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, dochádza k neoprávnenému zadržiavaniu finančných prostriedkov

spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. Súčasne orgán dohľadu prihliadol na dĺžku trvania protiprávneho stavu, a to na obdobie od uplynutia 14-dňovej lehoty, v priebehu ktorej bol účastník konania povinný spotrebiteľovi vrátiť uhradenú kúpnu cenu až do času, kedy boli spotrebiteľovi predmetné platby vrátené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0270/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **FRESH GARDEN s. r. o.**, Mrázová 13, 831 06 Bratislava,
IČO: 45 522 464

kontrola vykonaná dňa 27.09.2019 v prevádzkarni Fresh Garden Salads, Westend Square, Lamačská cesta 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 nachádzal 1ks digitálnej váhy T Scala model T 28-15, výrobné číslo: S/N 4418030006, s neplatným overením od výrobcu z roku 2012, 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: stopäťdesiat eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02700119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.09.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Fresh Garden Salads, Westend Square, Lamačská cesta 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 27.09.2019.

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 nachádzal 1ks digitálnej váhy T Scala model T 28-15, výrobné číslo: S/N 4418030006, s neplatným overením od výrobcu z roku 2012.

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 31.01.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 16.02.2020.

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 27.09.2019 pri výkone kontroly prítomná p. J. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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

V zmysle § 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 zo dňa 27.09.2019.

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/0005/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **STYLE SLOVAKIA s.r.o.**, Mlynská 6014/5A, 841 07 Bratislava,
IČO: 31 403 867,

kontrola vykonaná dňa 13.12.2018 a 22.02.2019 v prevádzkarni Optika Fröhlich – RCS, NC Bory Mall, Lamač 6780, 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 predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. M., uplatnenú dňa 04.08.2018 (Reklamačný list zo dňa 04.08.2018 k zákazkovému listu č. 4667), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *dioptrické okuliare marco polo 503074, zakúpené dňa 25.05.2018* (Zákazkový list č. 4667 zo dňa 25.05.2018), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00050119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.12.2018 a 22.02.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Optika Fröhlich – RCS, NC Bory Mall, Lamač 6780, Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. M., evidovaného pod č. 1105/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.12.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 22.02.2019.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. M., uplatnenú dňa 04.08.2018 (Reklamačný list zo dňa 04.08.2018 k zákazkovému listu č. 4667), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *dioptrické okuliare marco polo 503074, zakúpené dňa 25.05.2018* (Zákazkový list č. 4667 zo dňa 25.05.2018), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 14.11.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 30.11.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 13.12.2018 pri kontrole prítomný p. T. uviedol, že požadované doklady doručia v stanovenom termíne.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.02.2019 pri kontrole prítomná p. K. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Prostredníctvom e-mailov zo dňa 19.12.2018 (odoslaných z e-mailovej adresy styleslovakia@gmail.com) bol orgánu dozoru zaslaný list „vyjadrenie k podaniu 1105/2018 P.“ zo dňa 19.12.2018, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 04.08.2018 si u nich na prevádzke uplatnila reklamáciu p. P., na pracovné dioptrické šošovky vrátane dioptrického rámu. Vyhodenie zákazky skontroloval Ing. F., ktorý ako diplomovaný optometrista je na posudzovanie dioptrických okuliarov oprávnený. Boli posúdené dioptrické hodnoty, správnosť osadenia dioptrických šošoviek v ráme a na základe kontroly bola posúdená reklamácia ako neoprávnená. Vzhľadom na skutočnosť, že zákazníčka trvala na reklamacii, predmetné dioptrické šošovky boli zaslané výrobcovi S.. Protokol o kontrole šošoviek od výrobcu bol vyhotovený so stanoviskom reklamácia je neopodstatnená dňa 31.08.2018. O výsledku kontroly boli informovaní telefonicky. Vzhľadom na skutočnosť, že protokol obdržali až 05.09.2018 v pondelok, dňa 03.09.2018 bola zákazníčke zaslaná sms správa v znení „vážená zákazníčka, oznamuje vám že dioptrické šošovky reklamované dňa 04.08.2018 sú ešte na kontrole u výrobcu, výsledky kontroly očakávame v priebehu týždňa“. Následne po obdržaní protokolu bola zákazníčka dňa 05.09.2018 informovaná SMS správou o opätovnom zamietnutí reklamácie. Následne prišla zákazníčka ku nim do optiky, informovali ju o zamietnutí reklamácie a dali jej k dispozícii protokol o kontrole šošoviek od výrobcu S.. Keď ju žiadali o podpis reklamačného protokolu o ukončení reklamačného konania a prevzatie protokolu od výrobcu, odmietla čokoľvek prevziať a odišla. Preto jej bolo zaslané zamietavé stanovisko a protokol poštou. Stanovisko účastníka konania: Reklamácia bola zamietnutá dňa 04.08.2018 optometristom Ing. F.. Dňa 03.09.2018 bola zákazníčka informovaná o skutočnosti, že čakajú na protokol od výrobcu o kontrole šošoviek, ktorý jej chcú odovzdať, všetko v lehote 30 dní. Nie je preto možné, aby zákazníčka prehlásila,

že reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote, vzhľadom na skutočnosť, že bola zamietnutá už 04.08.2018, čakalo sa iba na podporné stanovisko výrobcu. Orgánu dozoru boli zároveň prostredníctvom e-mailov zo dňa 19.12.2018 zaslané nasledovné doklady: fotografia SMS správy zo dňa 03.09.2018; fotografia SMS správy zo dňa 05.09.2018; list „Posúdenie reklamácie“ od spoločnosti SAGITTA spol. s r. o.

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 nasledovné: Z dokladov predložených orgánu dozoru účastníkom konania ako i samotnou spotrebiteľkou preukázateľne vyplynulo, že spotrebiteľka p. M.; na reklamačnom protokole uvedená adresa: P.) si dňa 04.08.2018 uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku dioptrické okuliare marco polo 503074, zakúpené dňa 25.05.2018 (Zákazkový list č. 4667 zo dňa 25.05.2018), pričom jej bol vystavený Reklamačný list zo dňa 04.08.2018 k zákazkovému listu č. 4667. Z predložených dokladov ďalej vyplynulo, že spotrebiteľke bola síce v posledný 30-ty deň zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie dňa 03.09.2018 zaslaná SMS správa, ktorou však účastník konania spotrebiteľku iba informoval o skutočnosti, že dioptrické šošovky reklamované dňa 04.08.2018 sú ešte na kontrole o výrobcu, výsledky kontroly očakávajú v priebehu týždňa, tzn. je zrejmé, že reklamačné konanie v tomto momente ukončené nebolo. V tejto súvislosti si orgán dozoru dovoľuje upozorniť, 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. Zaslanie predmetnej SMS správy však vzhľadom na jej obsah nemožno považovať za ukončenie reklamačného konania (v uvedenej SMS nebola spotrebiteľka ešte informovaná o zamietnutí reklamácie, ani nebola vyzvaná na prevzatie plnenia). Účastník konania až dňa 05.09.2018, t.j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie, zaslal spotrebiteľke SMS správu s informáciou o zamietnutí reklamácie.

Pokiaľ ide o tvrdenie účastníka konania, a síce, že reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 04.08.2018 vybavil v daný deň p. Ing. F. zamietnutím, orgán dozoru uvádza, že orgánu dozoru nebol zo strany účastníka konania predložený žiadny relevantný doklad preukazujúci, že reklamácia spotrebiteľky bola v tento deň skutočne vybavená (napr. reklamačný protokol s dátumom vybavenia reklamácie 04.08.2018, v ktorom by bol uvedený výsledok reklamačného konania, pričom predmetný protokol by bol zároveň podpísaný spotrebiteľkou, prípadne spotrebiteľke preukázateľne zaslaný v zákonnej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a pod.).

Účastník konania nepredložil žiadny preukázateľný doklad o vybavení predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia, a teda žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil zistené protiprávne konanie. Orgán dozoru má za to, že dodatočné vybavenie reklamácie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 reklámia 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, dodávateľia, 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 13.12.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.02.2019 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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 obmedzené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. 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/0010/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **Ko.Ma.Co-sk s.r.o.**, Šúrska 136/A, 900 01 Modra, IČO: 47 147 695,

kontrola vykonaná dňa 25.01.2019 v prevádzkarni CBA - Ko.Ma.Co-sk, Novomestského 8/A, Pezinok,

pre porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého opomenutia

- pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni bol v oddelení „chlieb, pečivo“ v priamej ponuke pre spotrebiteľa 1 druh výrobku – *chlieb ražný 500 g á 1,15 €*, pričom pri predmetnom výrobku sa nachádzali ešte tri rôzne cenovky na iné druhy chlebov, ktoré v čase výkonu kontroly neboli v ponuke pre spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu nebolo zrejmé, ktorá z cenoviek prislúcha k danému ponúkanému výrobku *chlieb ražný 500 g*. Predávajúci tak nejasným spôsobom uvádzal podstatnú informáciu (o cene výrobku), ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, pričom v dôsledku uvedeného klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 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,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzal výrobok – *jogurt CBA smotanový (čučoriedka, jahoda, čokoláda, oriešok, marhuľa, vanilka) 145 g*, pri ktorom nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku – uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne prístupnená, čím došlo k porušeniu **§ 14** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-00100119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni CBA - Ko.Ma.Co-sk, Novomestského 8/A, 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“) a na prešetrenie podnetu evidovaného pod č. 1158/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.01.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni bol v oddelení „chlieb, pečivo“ v priamej ponuke pre spotrebiteľa 1 druh výrobku – *chlieb ražný 500 g á 1,15 €*, pričom pri predmetnom výrobku sa nachádzali ešte tri rôzne cenovky na iné druhy chlebov, ktoré v čase výkonu kontroly neboli v ponuke pre spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu nebolo zrejmé, ktorá z cenoviek prislúcha k danému ponúkanému výrobku *chlieb ražný 500 g*. Predávajúci tak nejasným spôsobom uvádzal podstatnú informáciu (o cene výrobku), ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, pričom v dôsledku uvedeného klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzal výrobok – *jogurt CBA smotanový (čučoriedka, jahoda, čokoláda, orešok, marhuľa, vanilka) 145 g*, pri ktorom nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaného výrobku – uvedený výrobok nebol označený cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 4; 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 18.12.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 26.12.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.01.2019 pri kontrole prítomná p. Z. uviedla, že v čase kontroly vykonala nápravu pri uvedených výrobkoch.

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 pri kontrole prítomnej p. Z. orgán dozoru uvádza, že p. Z. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila. Ku skutočnosti, že zistené nedostatky boli odstránené v čase kontroly, 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.

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. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznámi obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

V zmysle § 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 prístupniť. 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 25.01.2019.

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. Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Klamlivým opomenutím došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Účastník konania tým, že nejasným spôsobom uvádzal podstatnú informáciu o cene výrobku, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, naplnil znaky nekalej obchodnej praktiky, pričom takého klamlivého opomenutia môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa 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 nejasným spôsobom, 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 predávaného výrobku v čase jeho 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. 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:

Protí 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/0047/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **PANDA - Ázijské špeciality N Hung s. r. o.**, Kukučínova 470/9, 911 01 Trenčín, IČO: 45 847 525,

kontrola vykonaná dňa 17.01.2019 v prevádzkarni PANDA – Ázijské špeciality, OC Kaufland, Slovnaftská 5, 821 06 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni 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 výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*1 por. kuracie kung pao 250 g á 2,70 €/1por./250 g a 1 por. jazmínová ryža 180 g á 1,00 €/1 por./180 g*), účtovaný v hodnote 3,70 €, nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **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-00470119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.01.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni PANDA – Ázijské špeciality, OC Kaufland, Slovnaftská 5, 821 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 17.01.2019.

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

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (*1 por. kuracie kung pao 250 g á 2,70 €/1por./250 g a 1 por. jazmínová ryža 180 g á 1,00 €/1 por./180 g*), účtovaný v hodnote 3,70 €, nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.12.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 28.12.2019.

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

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 17.01.2019 pri kontrole prítomný p. N. (vedúci prevádzky) uviedol, že vydal blok pokladníka.

V nadväznosti na uvedenú vysvetlivku vedúceho prevádzky inšpektori SOI spolu s osobou poverenou na výkon kontroly v inšpekčnom zázname zo dňa 17.01.2019 uviedli, že uvedené tvrdenie sa nezakladá na pravde, nakoľko bezprostredne po zaplatení nebol inšpektorom SOI v pozícii spotrebiteľa vydaný doklad o kúpe v žiadnej forme.

K uvedenému vyjadreniu vedúceho prevádzky orgán dozoru uvádza, že v zmysle ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje zákonom predpísané náležitosti. Zaplatením za tovar prichádza k zmene vlastníckych vzťahov voči predmetu kúpy. K zmene vlastníckych vzťahov prišlo aktom predaja, hneď po tom, čo kupujúci za tovar zaplatil. Najneskôr v tom okamihu mal predávajúci vydať doklad o kúpe výrobkov, pričom musí dôjsť k fyzickému odovzdaniu uvedeného dokladu. Inšpektori SOI na str. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2019 konštatovali „*Inšpektori SOI KN riadne zaplatili, pričom na zaplatenú sumu 3,70 € NGUYEN QUOC GIAP nevydal doklad o kúpe v žiadnej forme. Inšpektori SOI sa preukázali služobnými preukazmi až po obslúžení ďalšieho zákazníka.*“ a na str. 2A predmetného inšpekčného záznamu ďalej uviedli: „*Na vykonaný KN nebol pracovníkom prevádzky NGUYEN QUOC GIAP vydaný doklad o kúpe v žiadnej forme bezprostredne po vykonaní a zaplatení KN. V čase písania inšpekčného záznamu pracovník NGUYEN QUOC GIAP doniesol inšpektorom SOI vydaný doklad o kúpe, ktorý ale nekorešpondoval s vykonaným kontrolným nákupom, na čo bol aj pracovník NGUYEN QUOC*

GIAP upozornený a doklad o kúpe si ponechal. “ Vzhľadom k vyššie uvedenému má orgán dozoru za to, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Inšpektori SOI sa priamo v inšpekčnom zázname z kontroly 17.01.2019 riadne vysporiadali s námietkou vedúceho prevádzky a podrobne opísali zistený protiprávny skutkový stav. Orgán dozoru preto opätovne konštatuje, že doklad o kúpe bol predávajúci povinný vydať ihneď po zaplatení tovaru spolu s prípadným výdavkom. Vzhľadom k vyššie uvedenému je zrejmé, že predávajúci nedodrжал povinnosť vyplývajúcu z ustanovenia 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov.

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 § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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 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 17.01.2019.

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

hmotnostného meradla s platným overením príslušným orgánom metrológie je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov, resp. sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k účtovanej cene. Orgán dozoru vzal tiež v úvahu, že doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim - spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Jeho nevydanie je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie reklamácie na prípadné vady predaného výrobku, resp. kontrolu správnosti jeho účtovania. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0053/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **Očná OPTIKA ZUNA s.r.o.**, Dostojevského rad 11, 811 05 Bratislava,
IČO: 36 652 482,

kontrola vykonaná dňa 25.01.2019, 15.02.2019 a 26.02.2019 v prevádzkarni Očná optika ZUNA, Dostojevského rad 11, 811 05 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 predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. V., uplatnenú dňa 24.07.2018 (doklad – číslo zákazky 814139 zo dňa 24.07.2018), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *dioptrické okuliare*, 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,
- **vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevydal spotrebiteľke p. V., ktorá si dňa 15.03.2017 (doklad – číslo zákazky 695228 zo dňa 15.03.2017) uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *dioptrické okuliare* AGATHA RUIZ DE LA PRADA AR61399562 MC135, písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 9** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **viest' evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie** – pri výkone bolo zistené, že predávajúci nepredložil na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách (podľa vyjadrenia osoby prítomnej pri výkone kontroly dňa 26.02.2019 p. G. predávajúci evidenciu o reklamáciách do dátumu 25.01.2019 ani nevedol), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 10** 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-00530119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.01.2019, 15.02.2019 a 26.02.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Očná optika ZUNA, Dostojevského rad 11, 811 05 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. V., evidovaného pod č. 1221/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.01.2019 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 15.02.2019 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 26.02.2019.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. V., uplatnenú dňa 24.07.2018 (doklad – číslo zákazky 814139 zo dňa 24.07.2018), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *dioptrické okuliare*, najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo ďalej zistené, že predávajúci nevydal spotrebiteľke p. V., ktorá si dňa 15.03.2017 (doklad – číslo zákazky 695228 zo dňa 15.03.2017) uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku dioptrické okuliare AGATHA RUIZ DE LA PRADA AR61399562 MC135, písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že predávajúci nepredložil na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách (podľa vyjadrenia osoby prítomnej pri výkone kontroly dňa 26.02.2019 p. G. predávajúci evidenciu o reklamáciách do dátumu 25.01.2019 ani nevedol).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4; § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.01.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 15.01.2020.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.01.2019 pri kontrole prítomná p. G. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 15.02.2019 pri kontrole prítomná p. L. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 26.02.2019 pri kontrole prítomná p. L. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 31.01.2019 (odoslaného z e-mailovej adresy g.@gmail.com) bol orgánu dozoru zaslaný list „VYJADRENIE K ZÁZNAMU INŠPEKČNEJ KONTROLY Z DŇA 25.1.2019“, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 25.01.2019 bola v hore uvedenej prevádzke (t.j. Očná optika ZUNA, Dostojevského rad 11, 811 05 Bratislava) vykonaná kontrola inšpektormi na podnet od pani C.. Podnet pani C. podala pre nedodržanie reklamačnej doby. Zákazníčka mala u nich niekoľko reklamácií a vždy bola bez priesťahov vybavená, viackrát aj bez oprávnenej reklamácie a bola vyriešená v jej prospech. Konkrétne prvá podaná reklamácia u nich v optike bola dňa 15.03.2018, číslo zákazky 695228, kde bola uznaná pre prasknutie materiálu na okuliarovom ráme. Výmena bola vyriešená cca do týždňa. Nakoľko zákazníčka je ich stálym zákazníkom a pacientka v ich oftalmologickej ambulancii, preto nemala vypísaný príslušný reklamačný lístok. Niekoľkokrát jej bezprostredne a promptne vyriešili opravy, ktoré si spôsobuje sama nesprávnym zaobchádzaním aj napriek poučeniu (má veľmi vysoké dioptrie). Druhá reklamácia je zo dňa 24.07.2018, zákazka číslo 814139. Reklamované boli tentokrát okuliarové šošovky, reklamáciu prijali s tým, že to musia poslať do výroby na posúdenie (štandardný postup). Nakoľko sa jedná o laboratórnu výrobu okuliarových šošoviek a firma má sídlo a výrobu v Nemecku, tak len samotná cesta zaberala určitý čas. Taktiež sa jednalo o dovolenkové obdobie, čo viedlo k ďalším zdržaniam. Posudok im prišiel ako zamietnutý, lebo sa jednalo o mechanické poškodenie šošoviek. Aj napriek tomuto posudku neuzatvorili reklamačné konanie a ako optika vyšli v ústrety zákazníčke a nové okuliarové šošovky jej objednali na ich náklady. Odo dňa objednania (obdržanie zamietavého posudku) ubehli ďalšie dva týždne, nakoľko sa z dôvodu veľmi vysokých dioptrií jednal o laboratórnu výrobu (štandardná doba pri laboratórnej výrobe). Kvôli čerpaniu dovolenky neboli schopní prevziať zásielku v reklamačnej zákonnej dobre a odovzdať ju zákazníčke. Vzniknutá situácia účastníka konania mrzí. Napriek nedodržaniu zákonom stanovenej lehoty vždy vyriešili všetko len v prospech pani C.. V prílohe posíla účastník konania orgánu dozoru faktúru za nové okuliarové šošovky pre pani C. na náklady očnej OPTIKY ZUNA s.r.o. (Dodací list č. zák. SK5053200 zo dňa 28.08.2018).

V e-maile zo dňa 19.02.2019 (odoslanom z e-mailovej adresy g.@gmail.com), účastník konania uviedol, že píše vyjadrenie na kontrolu zo dňa 25.01.2019. Ospravedlňuje sa za preklep v dátume prvá reklamácia bola uznaná a hneď vyriešená. Zákazka číslo 695228 zo dňa 15.03.2017. Účastník konania ďalej uviedol, že uznáva svoje pochybenie v nekompletnom zápise udávanej reklamácie zo dňa 15.03.2017 zákazka číslo 695228, kde nevyplnil kompletný reklamačný postup, nakoľko sa jednalo o ich zákazníčku a zároveň aj pacientku ich oftalmologickej ambulancie, ktorá je súčasťou očnej optiky. Reklamácia bola vyriešená v priebehu pár dní. Druhá reklamácia zákazka číslo 814139 zo dňa 27.07.2018, ktorú podala slečna C., nemá zapísanú ani ako reklamáciu, lebo boli okuliarové šošovky mechanicky poškodené, takže v tomto prípade sa o reklamáciu ani nejedná, aj napriek tomuto jej ako optika zaplatili nové okuliarové šošovky, čo znamená, že vždy jednali len a len v prospech spokojnosti zákazníčky.

Účastníka konania mrzí pochybenie okolo reklamačného postupu. V plnom rozsahu si je účastník konania vedomý pochybenia, ale zákazníčka bola vždy vybavená k spokojnosti. Včera dňa 18.02.2019 bola slečna C. u nich na predajni sťažovať sa, že jej vypadla šrobka z rámu. Účastník konania upozorňuje, že zákazníčka rám používa už takmer dva roky a je to bežná údržba rámu, závalu jej odstránili na mieste a opäť zadarmo v priebehu pár minút, nakoľko sa v tomto prípade nejedná o reklamáciu. Účastník konania chce upozorniť, že neprimerane zvyšovala hlas a poškodila im dvere tým, že s nimi príliš silno buchla. Slečna C. nemá čo žiadať od očnej optiky ZUNA s.r.o., nakoľko bola vždy vyriešená.

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

K jednotlivým vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil. Skutočnosť, že spotrebiteľka pani C. je stálym zákazníkom a pacientkou v oftalmologickej ambulancii, je pre posúdenie skutkového stavu právne irelevantná. Účastník konania je totiž v každom prípade povinný dodržiavať príslušné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, vrátane ustanovení upravujúcich reklamačné konanie. Vykonanou kontrolou s prihliadnutím na predložené doklady bolo preukázateľne zistené, že účastník konania nedodržiaval formálny postup pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľky p. C., keď prvú reklamáciu, uplatnenú dňa 15.03.2017, síce vybavil v zákonnej lehote, avšak nevydal doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a pri druhej reklamácií spotrebiteľky, uplatnenej dňa 24.07.2018, nedodržiaval zákonnú lehotu na jej vybavenie. V tejto súvislosti orgán dozoru zároveň uvádza, že účastník konania síce vo svojom vyjadrení uviedol príčiny vzniku tejto skutočnosti (sídlo firmy, ktorá vykonala posúdenie v Nemecku, dovolenkové obdobie, čerpanie dovolenky), tieto však nie sú dôvodom neplnenia zákonom stanovených povinností. Uvedené argumenty hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Účastník konania totiž 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. Orgán dozoru síce hodnotí pozitívne skutočnosť, že účastník konania napriek zamietavému posudku vyšiel spotrebiteľke v ústrety a objednal jej nové okuliare šošovky na jeho náklady, avšak opätovne zdôrazňuje, že ani táto skutočnosť nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené protiprávne konanie. V tejto súvislosti si orgán dozoru dovoľuje upozorniť, 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. Je preto v záujme účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z príslušných právnych predpisov. Orgán dozoru ďalej uvádza, že vyjadrenia účastníka konania, a síce, že spotrebiteľka mala u nich niekoľko reklamácií a vždy bola bez prietahov vybavená, bezplatne a promptne jej vyriešili opravy, ktoré si sama spôsobuje nesprávnym zaobchádzaním ako i vyjadrenie ohľadom samotného správania spotrebiteľky, považuje správny orgán za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu.

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.

V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávateľia, 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 25.01.2019, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.02.2019, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.02.2019 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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. Porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nebolo spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie relevantného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej doby a súčasne mu sťažuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Orgán dozoru ďalej prihliadol na skutočnosť, že nedodržiavaním povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov, resp. poskytnutej služby. Evidencia o reklamáciách je dôležitým zdrojom informácií taktiež pre kontrolné orgány pri kontrole postupu predávajúcich pri vybavovaní reklamácií a následnom posúdení závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade uplatnenia zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku, resp. poskytnutej služby. 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/0448/01/2018**

dátum: **28.02.2020**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **DaRya, s.r.o.**, Vajnorská 10595/98J, 831 04 Bratislava,
IČO: 47 849 592,

kontrola vykonaná dňa 11.12.2018 v prevádzkarni internetový obchod mackoviahracky.sk, Kukučínova 1000/52, 831 03 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. A., uplatnenú dňa 22.02.2018 (potvrdenie uplatnenia reklamácie prostredníctvom elektronického formulára; požiadavka zaregistrovaná pod č. 18RK0360), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *trojkolka SPARK BLUE TouchSteering 4v1 modro-čierna, kód výrobku: ST6752900* (faktúra č. 161015125 s dátumom vystavenia 01.06.2016), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (účastník konania pri výkone kontroly dňa 11.12.2018 síce predložil list označený ako „Odmietnutie reklamácie 18RK0360“ zo dňa 26.02.2018, avšak nepreukázal jeho zaslanie spotrebiteľke), 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-04480118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni internetový obchod mackoviahracky.sk, Kukučínova 1000/52, 831 03 Bratislava, zameranú na prešetrovanie písateľa podnetu p. M., evidovaného pod č. 1031/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 11.12.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. A., uplatnenú dňa 22.02.2018 (potvrdenie uplatnenia reklamácie prostredníctvom elektronického formulára; požiadavka zaregistrovaná pod č. 18RK0360), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *trojkolka SPARK BLUE TouchSteering 4v1 modro-čierna, kód výrobku: ST6752900* (faktúra č. 161015125 s dátumom vystavenia 01.06.2016), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (účastník konania pri výkone kontroly dňa 11.12.2018 síce predložil list označený ako „Odmietnutie reklamácie 18RK0360“ zo dňa 26.02.2018, avšak nepreukázal jeho zaslanie spotrebiteľke).

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 07.11.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 24.11.2019.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 11.12.2018 pri kontrole prítomná p. M. uviedla, že podklady dodávajú.

Orgán dozoru v tejto súvislosti uvádza, že orgánu dozoru bol síce zo strany účastníka konania pri kontrole dňa 11.12.2018 predložený list „Odmietnutie reklamácie 18RK0360“ zo dňa 26.02.2018, avšak účastník konania nepreukázal jeho zaslanie spotrebiteľke, a teda žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil zistené protiprávne konanie.

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. 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 reklámia 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, dodávateľia, 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 11.12.2018 ako i z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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: **D/0063/01/2019**

dátum: **28.02.2020**

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

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

účastníkovi konania: **ags 92, s. r. o.**, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava,
IČO: 35 915 897

kontrola vykonaná dňa 13.02.2019 v prevádzkarni Predeti.sk, Pestovateľská 13, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Z., ktorá odstúpila od zmluvy (faktúra č. FVE-10089/2018 zo dňa 27.08.2018), keď dňa 03.09.2018 z adresy z@gmail.com na adresu eshop@predeti.sk informovala predávajúceho o úmysle vrátiť tovar, pričom v rovnaký deň mu odoslala aj zásielku na adresu predeti.sk, Pestovateľská 13, Bratislava (č. zásielky RE444135991SK), ktorá bola dňa 05.09.2018 uložená na pošte a dňa 25.09.2018 bola zásielka z dodacej pošty zaslaná na vrátenie odosielateľovi v dôsledku jej neprebratia v odbernej lehote (v zmysle § 8 ods. 3 posledná veta zákona č. 102/2014 Z.z. ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu, oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety); cenu zakúpených výrobkov do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **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-00630119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.02.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Predeti.sk, Pestovateľská 13, Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Z., evidovaného pod č. 1151/2018 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov a 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. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 13.02.2019.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Z, ktorá odstúpila od zmluvy (faktúra č. FVE-10089/2018 zo dňa 27.08.2018), keď dňa 03.09.2018 z adresy z@gmail.com na adresu eshop@predeti.sk informovala predávajúceho o úmysle vrátiť tovar, pričom v rovnaký deň mu odoslala aj zásielku na adresu predeti.sk, Pestovateľská 13, Bratislava (č. zásielky RE444135991SK), ktorá bola dňa 05.09.2018 uložená na pošte a dňa 25.09.2018 bola zásielka z dodacej pošty zaslaná na vrátenie odosielateľovi v dôsledku jej neprebratia v odbernej lehote (v zmysle § 8 ods. 3 posledná veta zákona č. 102/2014 Z.z. ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu, oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety); cenu zakúpených výrobkov do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.01.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.02.2020.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom označeným ako „Vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí správneho konania č. k. D/0063/01/2019“ doručeným orgánu dozoru dňa 10.02.2020 (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom uviedol, že spoločnosť ags92, s.r.o., so sídlom Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava (ďalej ako „kontrolovaný“) si týmto dovoľuje uviesť nasledujúce podstatné skutočnosti, v dôsledku ktorých došlo k jeho konaniu v čase, kedy podľa SOI malo dôjsť ku porušeniu zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov.

Dňa 3.9.2018 o 8:53 bol kontrolovanému doručený e-mail s uvedením reakcie zákazníka na nákup objednávky obsahujúci jej zámer zaslať naspäť objednaný tovar a spolu so zaslaním aj odstúpiť od zmluvy počas 14-dňovej zákonnej lehote. Na uvedený e-mail kontrolovaný odoslal odpoveď s riadnym poučením o možnosti odstúpiť od zmluvy a vysvetlením spôsobu vrátenia tovaru. Kontrolovaný na základe ním oznámenej skutočnosti očakával, že v nasledovnom období mu bude doručené odstúpenie od zmluvy a spolu s ním aj tovar. Kontrolovaný považuje za dôležité uviesť skutočnosť, že mu nebola doručená žiadna zásielka obsahujúca odstúpenie ani vrátený tovar. Na základe e-mailovej dokumentácie a dokumentácie predloženej SOI kontrolovaný zistil, že zákazník zaslal listovú zásielku kontrolovanému dňa 3.9.2018. Kontrolovanému však uvedená zásielka nebola doručená, nebolo mu doručené ani oznámenie o uložení na príslušnej pošte, a teda nemal možnosť sa dozvedieť o tomto úkone zákazníka. Kontrolovaný teda v tomto čase očakával doručenie riadneho odstúpenia a vrátenie tovaru na základe pohnútky a zámeru zákazníka uvedeného v jeho e-maile zo dňa 3.9.2018. Kontrolovaný síce mal možnosť vrátiť naspäť sumu za nákup tovarov avšak vyhodnotil ním doručený e-mail tak, že zákazník má zámer posilať tovar a odstúpiť od zmluvy – čo vyplýva z gramatického tvaru „...dnes Vám budem posilať...“ a kontrolovaný ešte samotný úkon odstúpenia nevykonával. Kontrolovaný nemohol ovplyvniť možnosť, že v čase medzi zaslaním e-mailu a doručením odstúpenia sa vôľa zákazníka nezmenila (napr. nedarovala, nepredala tovar blízkej osobe alebo nezvolila iný úkon) a nemohol automaticky predpokladať a svojvoľne zasilať späť peňažné prostriedky nakoľko mal za to, že zaslaním peňažných prostriedkov späť by došlo k plneniu bez právneho dôvodu.

K nedoručenej listovej zásielke si dovoľuje kontrolovaný uviesť, že kontrolovaný je riadne fungujúca a hospodáriaca spoločnosť, ktorá pravidelne a každodenne kontroluje doručené a odosielané zásielky a v uvedenom čase môže zodpovedne tvrdiť, že uvedená zásielka nebola doručená, a kontrolovanému nebolo doručené ani oznámenie o uložení zásielky na príslušnej pošte. Kontrolovaný teda objektívne nemal uvedenú zásielku k dispozícii, nevedel o prejave vôle zákazníka a nemal k dispozícii ani žiadnu inú informáciu o zásielke. Kontrolovaný má za to, že v tom prípade, nemožno považovať tento prejav vôle za doručený, a teda nemal na základe čoho konať. Ako bolo uvedené vyššie kontrolovaný pravidelne kontroluje jemu doručené zásielky a poštu riadne preberá. O neexistencii informácie o uložení na príslušnej pošte svedčí aj samotné neprebratie a vrátenie zásielky. Kontrolovaný pri výkone svojho podnikania si nemôže dovoliť neprebrať zásielky vzhľadom na veľké množstvo poštových zásielok odosielaných a doručovaných.

Na základe vyššie uvedených skutočností má za to, že kontrolovaný nemohol konať ináč, nakoľko nemal vo sfére svojej dispozície prejav vôle zákazníka, ktorým došlo k odstúpeniu a/alebo vráteniu tovaru a e-mail zo dňa 3.9.2018 nie je možné v žiadnom prípade považovať za prejav odstúpenia od kúpnej zmluvy.

Dovoľuje si zároveň uviesť, že napriek nedoručenému a teda neplatnému odstúpeniu zo zmluvy kontrolovaný ďalej prejavil vôľu vyjsť v ústrety zákazníkovi, čo vyplýva z jeho ďalšej e-mailovej komunikácie a v žiadnom prípade nebránil zákazníkovi odstúpiť od zmluvy alebo ináč sa dohodnúť. Z tónu zákazníka vyplýva nespokojná reakcia, ktorej kontrolovaný úprimne chápe, avšak má za to, že akákoľvek nespokojnosť by mala byť adresovaná k subjektu, ktorý spôsobil nedoručenie odstúpenia (popríklad oznámenia o uložení listovej zásielky) a nie kontrolovanému. Kontrolovaný zároveň vzhľadom na svoju ochotu vyriešiť situáciu, okamžité a proaktívne reakcie na e-maily zákazníka považuje podráždenú reakciu zákazníka vzhľadom na hodnotu nákupu ako zjavne neprimeranú (... „nesmiem zabudnúť na „pozitívne“ reakcie, ktoré dám všade tam ,kde sa len bude dať“...) a bohužiaľ majúcu nenáležitý negatívny vplyv na hospodárske postavenie kontrolovaného. Kontrolovaný týmto opätovne potvrdzuje, že zákazníkovi aj napriek neplatnému doručeniu odstúpenia peňažné prostriedky vráti.

Zároveň si dovoľuje uviesť, že aj napriek vôli a snahe z jeho strany, zo strany zákazníka nedošlo ku riadnej komunikácii a súčinnosti (neodpovedala na maily ani telefonáty) a tovar do dnešného dňa nebol vrátený.

V prílohe posíla e-mailovú komunikáciu s p. Z a potvrdenie o zaplatení.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 13.02.2019 pri kontrole prítomná p. A. – manažér e-shopu - uviedla len „bez vyjadrenia“.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dohľadu uvádza, že preskúmaním dokladov predložených orgánu dozoru bolo preukázané, že poštová zásielka RE444135991SK obsahujúca oznámenie o odstúpení od zmluvy ako aj predmetný tovar bola odoslaná spotrebiteľkou dňa 03.09.2018 na adresu prevádzkarne predeti.sk, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava (ktorej prevádzkovateľom je spoločnosť ags 92, s.r.o. a súčasne je podľa údajov z obchodného registra aj adresou sídla spoločnosti). Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že v e-maile odoslanom dňa 03.09.2018 z e-mailovej adresy eshop@predeti.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľky z@gmail.com účastník konania sám okrem iného uviedol, že „tovar nám môžete vrátiť do 14 dní od dodania spolu s odstúpením od kúpnej zmluvy a kópiou dokladu o kúpe na adresu predeti.sk, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava alebo osobne na kamennej predajni.“ Z vyššie uvedeného vyplýva, že tvrdenie účastníka konania, že mu uvedená zásielka ako ani oznámenie o uložení na príslušnej pošte nebolo doručené, nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko v zmysle § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku *pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú spotrebiteľovi predávajúcim v súlade s § 3 ods. 1 písm. b) až d) alebo na adresu, ktorej zmena bola spotrebiteľovi náležite oznámená predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu (ktorým je zákon č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a ktorý v ustanovení § 34 ods. 3 písm. a), b) a d) uvádza relevantné prípady nedodania pre tento prípad, ktorými sú: adresát poštovú zásielku odoprel prijať; adresát poštovú zásielku neprevzal v odbernej lehote; adresáta na adrese uvedenej na poštovej zásielke nemožno zistiť a nemožno ju ani doposlať na inú známu adresu, ak má adresát právo na doposlanie poštovej zásielky), oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety. Z dokladov tvoriacich prílohu k podnetu spotrebiteľky evidovaného pod č. 1151/2018 pritom jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľka pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy postupovala v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (printscreen obrazovky sledovania zásielky RE444135991SK zo dňa 05.10.2018; fotografia vytvorená spotrebiteľkou dňa 05.10.2018). Orgán dozoru si dovoľuje uviesť, že uzatvorením kúpnej zmluvy vzniká právny vzťah medzi spotrebiteľom a predávajúcim a prípadné pochybenie zo strany tretej osoby (doručovateľa) napr. nedoručením oznámenia o doručení zásielky na príslušnú poštu účastníkovi konania nemá za následok zbavenie objektívnej zodpovednosti účastníka konania za vznik vytýkaného nedostatku (pričom samotné neprebratie a vrátenie zásielky nie je preukázateľným dôkazom o tom, že sa informácia o uložení zásielky na príslušnej pošte nedostala do dispozičnej sféry účastníka konania).*

Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že účastník konania preukázal vrátenie kúpnej ceny tovaru na bankový účet spotrebiteľky (výpis z účtu zo dňa 05.02.2020 tvorí prílohu predmetného vyjadrenia) 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.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 13.02.2019, z predložených dokumentov a z vyjadrenia účastníka konania.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávného konania a následky protiprávného konania. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, dochádza k neoprávnenému zadržiavaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. Súčasne orgán dohľadu prihliadol na dĺžku trvania protiprávného stavu, a to na obdobie od uplynutia 14-dňovej lehoty, v priebehu ktorej bol účastník konania povinný spotrebiteľovi vrátiť uhradenú kúpnu cenu až do času, kedy boli spotrebiteľovi predmetné platby vrátené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

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

Číslo: P/0056/01/2019

dátum: 28.02.2020

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. 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: **Stavebné bytové družstvo Bratislava I.**, Palackého 24, 811 02 Bratislava, IČO: 00 169 226,

kontrola vykonaná dňa 27.02.2019 a 22.03.2019 u správcu Stavebné bytové družstvo Bratislava I., Palackého 24, 811 02 Bratislava, IČO: 00 169 226,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie** – nakoľko v zmysle § 8b ods. 2 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase od 01.07.2016 do 31.08.2018) je správca pri správe domu povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy. Účastník konania vykonáva správu bytového domu Tupolevova ul. č. 5 – č. 7, Bratislava na základe Zmluvy o výkone správy č. 082/2007 zo dňa 13.12.2007 (ktorá tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.02.2019; ďalej len „zmluva“). Podľa článku VI. bod 1. písm. d) zmluvy „Skutočné náklady za poskytované plnenia spojené s užívaním bytov a nebytových priestorov rozúčtuje správca na jednotlivé byty a nebytové priestory nasledovne: odvoz a likvidáciu odpadu, spotrebu elektriny výťahy, upratovanie spoločných častí a spoločných zariadení domu a údržbu príslušného chodníka, osvetlenie spoločných priestorov podľa počtu osôb bývajúcich v byte vlastníci bytov sa dohodli, že za každý byt bude účtovaná minimálne jedna osoba mesačne“, pričom z predloženého Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 01.01.2017 – 31.12.2017 p. M. bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezaúčtoval do položky „Výťah – spotreba el. energie“ byty na prvom poschodí bytového domu. Od účastníka konania boli zo strany inšpektorov SOI v záväznom pokyne v inšpekčnom zázname zo dňa 27.02.2019 požadované dokumenty, ktoré by preukazovali oprávnenie účastníka konania nezaúčtovať do položky „Výťah – spotreba el. energie“ vlastníkov bytov a nebytových priestorov na prvom poschodí bytového domu (t. j. dohoda, resp. zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov, v ktorej bola odsúhlasená výnimka vo veci neplatenia za užívanie výťahov pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov na 1. poschodí). Dňa 07.03.2019 bolo orgánu dozoru doručené „Zaslanie požadovaných dokladov“ zo dňa 06.03.2019, v ktorom účastník konania uviedol: „*Vyjadrenie – rozpočet položky „Výťah – spotreba el. energie“ v Ročnom vyúčtovaní za rok 2017 za BD Tupolevova 5-7: Táto položka sa rozpočítava podľa Zmluvy o výkone správy č. 082/2007 zo dňa 13.12.2007 čl. VI., bod d) – s prihliadnutím na využitie, to znamená, že podľa počtu nahlásených osôb za príslušný rok v jednotlivých bytoch sa položka „Výťah – spotreba el. energie“ rozpočítava od 2. poschodia – vrátane, na všetky byty. Byty na 1. poschodí sa nepodieľajú na nákladov v uvedenej položke,*

z dôvodu, že osoby v bytoch sa výťahmi nevozia – nevyužívajú ich. “ Z uvedeného vyplýva, že Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2017 nebolo účastníkom konania v položke „Výťah – spotreba el. energie“ rozpočítané v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy, čím došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne (t.j. v súlade so zákonom č. 182/1993 Z. z.) použitie, t. j. k porušeniu § 4 ods. 1 písm. h) 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 nadväznosti na § 8b ods. 2 písm. a) § 10 ods. 3 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase od 01.07.2016 do 31.08.2018),

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 priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00560119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.02.2019 a 22.03.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu u správcu Stavebné bytové družstvo Bratislava I., Palackého 24, 811 02 Bratislava, IČO: 00 169 226 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. M. evidovaným pod č. 983/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.02.2019 a v inšpekčnom zázname z kontroly 22.03.2019.

Pri výkone kontroly a z predložených dokumentov bolo zistené, že v zmysle § 8b ods. 2 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase od 01.07.2016 do 31.08.2018) je správca pri správe domu povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy. Účastník konania vykonáva správu bytového domu Tupolevova ul. č. 5 – č. 7, Bratislava na základe Zmluvy o výkone správy č. 082/2007 zo dňa 13.12.2007 (ktorá tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.02.2019; ďalej len „zmluva“). Podľa článku VI. bod 1. písm. d) zmluvy „Skutočné náklady za poskytované plnenia spojené s užívaním bytov a nebytových priestorov rozúčtuje správca na jednotlivé byty a nebytové priestory nasledovne: odvoz a likvidáciu odpadu, spotrebu elektriny výťahy, upratovanie spoločných častí a spoločných zariadení domu a údržbu príslušeného chodníka, osvetlenie spoločných priestorov podľa počtu osôb bývajúcich v byte vlastníci bytov sa dohodli, že za každý byt bude účtovaná minimálne jedna osoba mesačne“, pričom z predloženého Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 01.01.2017 – 31.12.2017 p. M. bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezaúčtoval do položky „Výťah – spotreba el. energie“ byty na prvom poschodí bytového domu. Od účastníka konania boli zo strany inšpektorov SOI v záväznom pokyne v inšpekčnom zázname zo dňa 27.02.2019 požadované dokumenty, ktoré by preukazovali oprávnenie účastníka konania nezaúčtovať do položky „Výťah – spotreba el. energie“ vlastníkov bytov a nebytových priestorov na prvom

poschodí bytového domu (t. j. dohoda, resp. zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov, v ktorej bola odsúhlasená výnimka vo veci neplatenia za užívanie výťahov pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov na 1. poschodí). Dňa 07.03.2019 bolo orgánu dozoru doručené „Zaslanie požadovaných dokladov“ zo dňa 06.03.2019, v ktorom účastník konania uviedol: „*Vyjadrenie – rozpočet položky „Výťah – spotreba el. energie“ v Ročnom vyúčtovaní za rok 2017 za BD Tupolevova 5-7: Táto položka sa rozpočítava podľa Zmluvy o výkone správy č. 082/2007 zo dňa 13.12.2007 čl. VI., bod d) – s prihliadnutím na využitie, to znamená, že podľa počtu nahlásených osôb za príslušný rok v jednotlivých bytoch sa položka „Výťah – spotreba el. energie“ rozpočítava od 2. poschodia – vrátane, na všetky byty. Byty na 1. poschodí sa nepodieľajú na nákladoch v uvedenej položke, z dôvodu, že osoby v bytoch sa výťahmi nevozia – nevyužívajú ich.*“ Z uvedeného vyplýva, že Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2017 nebolo účastníkom konania v položke „Výťah – spotreba el. energie“ rozpočítané v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. h) 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 nadväznosti na § 8b ods. 2 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase od 01.07.2016 do 31.08.2018), za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.02.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 17.02.2020.

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

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

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 27.02.2019 pri výkone kontroly prítomný p. Ing. P. – predseda predstavenstva uviedol len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 22.03.2019 pri výkone kontroly prítomný p. Ing. P. – predseda predstavenstva uviedol len, 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. h) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

V zmysle § 8b ods. 2 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. účinného v čase porušenia je správca pri správe domu povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy.

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 €. Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 27.02.2019, v inšpekčnom zázname zo dňa 22.03.2019 a z doložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia 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 zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Účastník konania ako správca bytového domu je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Nesplnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa boli porušené základné práva spotrebiteľa, a to právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Orgán dozoru zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 4 ods. 1 písm. h), vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru tiež prihliadol na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že v dôsledku protiprávneho konania účastníka konania vznikla reálne možnosť ohrozenia, resp. poškodenia ekonomických záujmov spotrebiteľov – vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome v správe účastníka konania. Nie nepodstatnou je tiež skutočnosť, že plnenie povinností správcu má dôležitý význam najmä vo vzťahu k hospodáreniu s majetkom vlastníkov bytov v súlade s odbornou starostlivosťou, teda v medziach zákonnej úpravy a v súlade s podmienkami dohodnutými v zmluve o výkone správy, ktoré vlastníci opodstatnene očakávajú a za ktorej výkon zároveň uhrádzajú mesačné platby. 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.