

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: P/0367/08/16

Dňa: 25.11.2016

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkov konania: KARA Trutnov, a.s., sídlo: K Továrně 84, Bohuslavice, 541 01 Trutnov, Česká republika, IČO: 35976535, kontrola vykonaná v prevádzkarni: KARA® kožené odevy, kožuchy, SC Aupark, Nám. Osloboditeľov 1, Košice, dňa 30.08.2016,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 10a ods.1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), keď účastník konania v prevádzkarni žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods.1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie, keď účastník konania neinformoval riadne spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie ním poskytovaných služieb (čistenie odevov);

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods.4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu poskytnutej služby – čistenia pánskej bundy,

uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 907/2016) dňa 05.05.2016, nevybavil v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods.10 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď v evidencii o reklamáciách, vedenej účastníkom konania nebola zaevidovaná reklamácia poskytnutej služby (čistenia pánskej bundy), uplatnená spotrebiteľom dňa 05.05.2016;

p o k u t u

vo výške 500,- eur **slovom** päťsto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 03670816.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 30.08.2016 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: KARA® kožené odevy, kožuchy, SC Aupark, Nám. Osloboditeľov 1, Košice. Vykonanou kontrolou zameranou na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod číslom 907/16 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 10a ods.1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), keď účastník konania v prevádzkarni žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov;

- podľa § 18 ods.1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie, keď účastník konania neinformoval riadne spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie ním poskytovaných služieb (čistenie odevov);

- podľa § 18 ods.4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 907/2016) dňa 05.05.2016, nevybavil v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia;

- podľa § 18 ods.10 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď v evidencii o reklamáciách, vedenej účastníkom konania nebola zaevidovaná reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 05.05.2016.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie o uložení pokuty podľa § 24 zákona, oznámené mu listom zo dňa 18.10.2016.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu, ktoré bolo správnemu orgánu doručené dňa 30.09.2016 účastník konania poukázal len na skutočnosť, že sťažnosť spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 907/16), ktorý 2x vrátil bundu kvôli zmenšeniu veľkosti, zamietli, nakoľko po premeraní zodpovedá vo všetkých rozmeroch veľkosti M. Dňa 31.08.2016 spotrebiteľovi zaslali doporučený list, v ktorom mu navrhujú zaslanie bundy súdnemu znalcovi, ktorý by rozhodol. Celý mesiac nedostali žiadnu odpoveď. Dňa 29.9.2016 spotrebiteľ kontaktovali telefonicky, k dohode však nedošlo. Spotrebiteľ chce zaslať bundu do predajne a sám rozhodne o ďalšom postupe.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok. 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 Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Podľa § 10a ods.1 písm. k) zákona predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

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

V zmysle § 18 ods. 4 zákona 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.10 zákona 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.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie uvedených povinností predávajúceho vyplývajúcich z citovaných zákonných ustanovení spoľahlivo preukázané. Z obsahu inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly je jednoznačne zrejmé, že účastník konania neinformoval spotrebiteľov o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom t. j. zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a to žiadnym spôsobom.

Z podkladov pre rozhodnutie ďalej vyplýva, že v kontrolovanej prevádzkarni účastníka konania je pre spotrebiteľov ponúkané aj poskytovanie služieb – čistenie kožených a kožušinových výrobkov značky KARA®. Spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 907/16) dňa 15.04.2016 využil uvedenú službu a objednal si čistenie pánskej koženej bundy z brúsenej kože s kožušinou, veľkosť M, v predbežne stanovenej cene 18 eur. O objednaní služby mu bolo vydané potvrdenie – komplexná služba č. 853S160048. Vyčistený výrobok bol do prevádzkarne dodaný dňa 04.05.2016. Spotrebiteľ sa dostavil do prevádzkarne dňa 05.05.2016, pričom v ten istý deň uplatnil reklamáciu poskytnutej služby a to z dôvodu zmeny farby kožušiny, zmenšenia veľkosti bundy s pokazeného zipsu po vyčistení. Vzhľadom na uvedené bolo povinnosťou účastníka konania – predávajúceho, vybaviť predmetnú reklamáciu pri rešpektovaní zákonom stanoveného postupu a to v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania však nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie v zákonnej lehote. Ako je ďalej zrejmé z podkladov pre rozhodnutie, výrobok, ktorý bol predmetom reklamácie, bol po uplatnení reklamácie zaslaný výrobcovi a do prevádzkarne bol následne vrátený až dňa 15.06.2016. Spotrebiteľ sa následne dostavil do prevádzkarne dňa 16.06.2016 a vady (zmenšenie veľkosti bundy a stmavnutie kožušiny) vytkol opakovane. Dňa 21.07.2016 spotrebiteľ prevzal písomné vyjadrenie výrobcu zo dňa 08.07.2016, v ktorom sa uvádza, že bunda zodpovedá nosenému stavu a nevykazuje známky nefunkčnosti. Z vyššie uvedených skutočností je teda zrejmé, že reklamácia poskytnutej služby uplatnená spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 907/16) dňa 05.05.2016 nebola vybavená v zákonnej lehote t.j. v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania vo svojom vyjadrení k inšpekčnému záznamu neuviedol žiadne nové skutočnosti, ktoré by spochybňovali kontrolou zistený skutkový stav. Skutočnosť, že spotrebiteľovi bol dňa 31.08.2016 (t.j. po vykonaní kontroly) zaslaný

doporučený list s návrhom na zaslanie výrobku súdnemu znalcovi, nemá na vyššie uvedené konštatovanie porušenie zákonom stanovenej povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods.4 zákona žiaden vplyv. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Z kontrolných zistení ďalej vyplýva, že reklamácia poskytnutej služby – čistenia pánskej bundy, uplatnená spotrebiteľom (pisateľom podnetu) nebola zaevidovaná v evidencii reklamácií, ktorá má v zmysle zákona obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, údaje o dátume a spôsobe jej vybavenia ako aj poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Kontrolou bolo navyše zistené, že účastník konania nedodrжал ani povinnosť predávajúceho vyplývajúcu z ustanovenia § 18 ods.1 zákona, keďže spotrebiteľov riadne a v zákonom stanovenej forme reklamačného poriadku umiestneného na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste, neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie ním poskytovaných služieb (napr. čistenie). Reklamačný poriadok, ktorý sa v prevádzkarni nachádzal sa vzťahoval iba na zodpovednosť za vady predávaných výrobkov.

Správny orgán považuje tiež za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter. Predmetom kontroly zo strany orgánu dozoru je dodržanie povinností týkajúcich sa formálneho postupu predávajúceho v rámci reklamačného konania, pričom v danom prípade bolo zistené, že tieto povinnosti zo strany účastníka konania dodržané neboli.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil splnenie informačných povinností v rozsahu stanovenom zákonom a to neposkytnutím informácie spotrebiteľovi o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov), vzhľadom na nedodržanie zákonom stanoveného postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie, vzhľadom na to, že účastník konania nevedol dôsledne evidenciu o reklamáciách, keďže táto neobsahovala zákonom stanovené údaje o dátume uplatnenia, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie pisateľa podnetu zo dňa 05.05.2016, ako aj vzhľadom na nedodržanie povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie. Následkom porušenia týchto povinností došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle zákona musí byť spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy informovaný o zákonom taxatívne vymedzených skutočnostiach, vrátane jasnej a zrozumiteľnej informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle osobitného predpisu, ktorým je zákon o alternatívnom riešení sporov. Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľov pred uzatvorením zmluvy. Účelom a zmyslom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim a to o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia spotrebiteľských sporov.

Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj dôležitosť vedenia evidencie o reklamáciách, a to nielen z pohľadu spotrebiteľa, ale aj predávajúceho. Po jej predložení orgánu dozoru je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania.

Pri určení výšky pokuty bola zohľadnená aj skutočnosť, že účastník konania riadne (t.j. v zákonom stanovenej forme reklamačného poriadku umiestneného na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi) neinformoval spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie (v danom prípade reklamácie poskytovaných služieb). Absencia potrebných a relevantných informácií je spôsobilá sťažiť postup spotrebiteľov pri uplatňovaní zodpovednosti za vady.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého chránenými právami spotrebiteľa sú právo na informácie, právo na uplatnenie reklamácie ako aj právo na ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán, po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: D/0391/08/16

Dňa: 05.01.2017

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný orgán dohľadu 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, podľa § 15 ods. 2 písm. 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 a v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: CityStyle s.r.o., sídlo: Kováčska 36, 040 01 Košice, IČO: 46 574 972, kontrola internetového obchodu: www.citystore.sk začatá dňa 04.08.2016, inšpekčný záznam spísaný v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 04.08.2016, 12.08.2015, 05.09.2016 a 21.09.2016. Kontrola ukončená v sídle Inšpektorátu a inšpekčný záznam zaslaný na adresu sídla kontrolovaného subjektu dňa 21.09.2016,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. c), g), h), l), t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia

sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.citystore.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom svoje telefónne číslo a adresu elektronickej pošty, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a v Článku VII „Právo odstúpiť od kúpnej zmluvy“ poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o podmienkach pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy uvedením: „*Odstúpením od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar, vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru.*“;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 2 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď účastník konania nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.citystore.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď účastník konania nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy uzavretej dňa 11.02.2016 prostredníctvom internetového obchodu www.citystore.sk, ako ani náklady na dopravu, dodanie a poštovné

p o k u t u

vo výške 800,- eur **slovom** osemsto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 15 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 03910816.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 04.08.2016 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) výkon kontroly internetového obchodu: www.citistore.sk, za účelom prešetrenia písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 652/16. Inšpekčný záznam bol spísaný v sídle

Inšpektorátu dňa 04.08.2016, 12.08.2016, 05.09.2016 a 21.09.2016. Kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu a inšpekčný záznam bol zaslaný na adresu sídla kontrolovaného subjektu dňa 21.09.2016. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 3 ods. 1 písm. c), g), h), l), t) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.citystore.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom svoje telefónne číslo a adresu elektronickej pošty, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a v Článku VII „Právo odstúpiť od kúpnej zmluvy“ poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o podmienkach pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Odstúpením od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar, vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru.“

Uvedená podmienka je v rozpore s § 9 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou;

- podľa § 4 ods. 2 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď účastník konania nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.citystore.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu;

- podľa § 9 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď účastník konania nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa

doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t. j. od 06.04.2016) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy uzavretej na diaľku dňa 11.02.2016, ako ani poštovné.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 03.11.2016.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Dňa 09.08.2016 bolo správnemu orgánu prostredníctvom elektronickej pošty doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že až na podnet SOI a spätnú kontrolu banky zistili, že v banke príkaz urobili, ale platba neprešla. Nakoľko už prevody spätne nekontrolujú. Vie priniesť aj doklad, avšak nevie to pripojiť ako prílohu. Platbu ihneď urobia nanovo.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená podnikateľa, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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 Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

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

c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,

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

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

l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,

t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle

odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Podľa § 3 ods. 2 zákona sa informácie podľa odseku 1 spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade

a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné,

b) zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

Podľa § 4 ods. 2 zákona je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

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

Porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané. Z obsahu inšpekčného záznamu je zrejmé, že účastník konania na svojej internetovej stránke www.citystore.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom svoje telefónne číslo a adresu elektronickej pošty, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a v Článku VII „Právo odstúpiť od kúpnej zmluvy“ poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o podmienkach pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

Z podkladov pre rozhodnutie je tiež zrejmé, že účastník konania, ktorý vykonáva predaj výrobkov prostredníctvom internetovej stránky www.citystore.sk a za týmto účelom uzatvára so spotrebiteľmi zmluvy uzavreté na diaľku, nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy uzavretej na diaľku. Prešetrovaním písomného podnetu spotrebiteľa bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) si dňa 11.02.2016, prostredníctvom internetového obchodu www.citystore.sk, objednal dámsku mikinu 23 Jordan v hodnote 29,00 eur s poštovným. Úhrada finančných prostriedkov bola vykonaná formou dobierky. Spotrebiteľ zaslal výrobok späť predávajúcemu dňa 04.04.2016, pričom ju predávajúci prevzal dňa 06.04.2016. Účastník konania uhradené finančné prostriedky spotrebiteľovi do 14 dní od odstúpenia od zmluvy nevrátil. Uvedené potvrdzuje i vyjadrenie účastníka konania zo dňa 09.08.2016, kde uviedol, že platbu ihneď urobia nanovo.

Z podkladov pre rozhodnutie je rovnako zrejmé, že účastník konania na svojej internetovej stránke www.citystore.sk nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Pri kontrolnej objednávke, vykonanej spotrebiteľmi (inšpektormi SOI), bolo zistené, že tlačidlo alebo funkcia neboli označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď záverečný krok objednávky bol označený iba textom: „*potvrdiť objednávku*“.

Kontrolné zistenia účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Vyjadrenie účastníka konania, že v banke príkaz urobili, ale platba neprešla hodnotí správny orgán ako účelové a nepreukázané, uvádzané s cieľom zbaviť sa zodpovednosti za zistený protiprávny stav. Keďže sa účastník konania k dôvodom začatia správneho konania nevyjadril, podkladom pre rozhodnutie bol skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

V zmysle § 15 ods. 1 písm. b) zákona sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona. V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2 alebo § 9 ods. 1 zákona. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinností ustanovených zákonom došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy, a to vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, vzhľadom na nesplnenie povinnosti zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu a vzhľadom na nesplnenie povinnosti vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Následkom porušenia týchto povinností došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že informácie uvedené v § 3 ods. 1 majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie uvedených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania

sa spotrebiteľa o prístupí ku kúpe boli spotrebiteľovi nesprávne poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Správny orgán rovnako prihliadol na skutočnosť, že pri kúpe výrobkov formou zásielkového predaja má spotrebiteľ zákonom garantované právo v ustanovených prípadoch odstúpiť od zmluvy, a to v lehote 14 pracovných dní. Toto právo je významným právom spotrebiteľa a je špecifikom práve v prípade podomového a zásielkového predaja. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný nielen prevziať tovar späť, ale i vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, a to v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Nedodržaním zákonnej lehoty na vrátenie platieb, ktoré predávajúci od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy došlo nielen k porušeniu zákonom stanovenej povinnosti, ale súčasne i k porušeniu práva spotrebiteľa garantovaného zákonom. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom práve.

Správny orgán rovnako prihliadol na skutočnosť, že nezabezpečením toho, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, môže byť spotrebiteľ uvedený do omylu. Spotrebiteľ musí byť jasne a vedome upozornený, že za tovar bude platiť.

Správny orgán 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. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatela prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na charakter porušených povinností vyplývajúcich z ustanovenia § 3 ods. 1 písm. c), g), h), l), t), § 4 ods. 2 a § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, má správny orgán za to, že najzávažnejším správnym deliktom je vzhľadom na jeho charakter, ako i následky porušenie povinnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné, t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 15 ods. 2 písm. a) zákona.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú vzhľadom na potrebu dosiahnutia jej sankčného, ale najmä preventívneho účinku.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: P/0450/08/16

Dňa: 07.02.2017

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: BYFOS, s.r.o, sídlo: Mudroňova 4, 040 01 Košice, IČO: 36169871, kontrola začatá dňa 20.10.2016 v sídle kontrolovaného subjektu, inšpekčný záznam spísaný v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, dňa 27.10.2016 a prerokovaný a odovzdaný v sídle kontrolovaného subjektu dňa 28.10.2016,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 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 (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď účastník konania reklamáciu ročného vyúčtovania nákladov spojených s bývaním za rok 2015, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 870/16) dňa 03.06.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote t.j. do 30 dní odo dňa jej uplatnenia;

p o k u t u

vo výške 300,- eur **slovom** tristo eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 04500816.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 20.10.2016 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly v sídle kontrolovaného subjektu (účastníka konania). Inšpekčný záznam bol spísaný v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, dňa 27.10.2016 a prerokovaný a odovzdaný v sídle kontrolovaného subjektu dňa 28.10.2016. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod číslom 870/16, bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho: - podľa § 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 (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď účastník konania reklamáciu ročného vyúčtovania nákladov spojených s bývaním za rok 2015 (Konečné vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním a správou bytu za rok 2015), uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 870/16) dňa 03.06.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote t.j. do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 13.01.2016, doručeným do vlastných rúk.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a ku kontrolou zistenému skutkovému stavu a ani k dôvodom začatia správneho konania sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania, bez ohľadu na ním uvádzané skutočnosti, v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok. Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Podľa § 2 písm. l) zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona vybavením reklamácie sa 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.

Podľa § 18 ods. 4 zákona 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.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákonom stanovenej povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods.4 zákona jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Z kontrolných zistení vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 870/16) listom zo dňa 03.06.2016, doručeným účastníkovi konania dňa 03.06.2016, uplatnil u správcu – účastníka konania, reklamáciu poskytnutej služby – vyúčtovania nákladov za služby spojené s užívaním a správou bytu za rok 2015. Vzhľadom na skutočnosť, že spotrebiteľ si u účastníka konania preukázateľne uplatnil reklamáciu, bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť predmetnú reklamáciu pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie. Z podkladov pre rozhodnutie je však zrejmé, že predmetnú reklamáciu účastník konania nevybavil v uvedenej zákonnej lehote. O vybavení predmetnej reklamácie informoval účastník konania spotrebiteľa až listom – odpoveďou na reklamáciu zo dňa 12.08.2016, ktorý bol spotrebiteľovi doručený dňa 18.08.2016. Z uvedeného je teda jednoznačne zrejmé, že účastník konania v danom prípade nedodrжал zákonom stanovenú lehotu na vybavenie reklamácie, ktorá nesmie byť v zmysle § 18 ods.4 zákona dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedené kontrolné zistenia účastník konania žiadnym spôsobom nenamietal.

Správny orgán zdôrazňuje, že SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, ktorá v danom prípade dodržaná nebola.

Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady služby, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú až vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota. Účastník konania v danom prípade nepreukázal, že o vybavení reklamácie bol spotrebiteľ informovaný v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia (napríklad dokladom o vybavení reklamácie, ktorý je predávajúci v zmysle ustanovenia § 18 ods.9 zákona vydať spotrebiteľovi v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie). Správny orgán pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy skutočnosť, že predmetom kontroly bolo v danom prípade okrem iného aj preverenie postupu účastníka konania pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie, pričom tento postup bol vyhodnotený ako nesúladný s požiadavkami zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správne orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj dôležitosť vedenia evidencie o reklamáciách, a to nielen z pohľadu spotrebiteľa, ale aj predávajúceho. Po jej predložení orgánu dozoru je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na uplatnenie reklamácie, ako aj ochrana jeho ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: P/0455/08/16

Dňa: 31.01.2017

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: **COOP JEDNOTA REVÚCA, spotrebné družstvo, sídlo: Sládkovičova 58, 050 01 Revúca, IČO: 00169129**, kontrola vykonaná v prevádzkarni: COOP JEDNOTA, Moldavská cesta 230/66, Turňa nad Bodvou, dňa 26.10.2016,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie, v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k cene, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku – cukríky Mentos MINT, ktorý bol označený nesprávnou informáciou o cene, nakoľko cena výrobku uvedená na cenovke bola nižšia ako cena výrobku evidovaná v cenovej evidencii, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), keď účastník

konania žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 14a ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný označiť výrobok predajnou a jednotkovou cenou, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 14 druhov výrobkov, ktoré neboli označené predajnou cenou a 8 druhov výrobkov, ktoré neboli označené predajnou a jednotkovou cenou;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, pričom reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi;

p o k u t u

vo výške 800,- eur **slovom** osemsto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 04550816.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 26.10.2016 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: COOP JEDNOTA, Moldavská cesta 230/66, Turňa nad Bodvou. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie, v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k cene, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku, ktorý bol označený nesprávnou informáciou o cene, nakoľko cena výrobku uvedená na cenovke bola nižšia ako cena výrobku evidovaná v cenovej evidencii, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa. S uvedeným nedostatkom sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzal tento druh výrobku: Cukríky mentos MINT 38 g – na cenovke bola uvedená cena 0,55 €, v cenovej evidencii bola uvedená cena 0,74 €;

- podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), keď účastník konania v prevádzkarni žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov;

- podľa § 14a ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný označiť výrobok predajnou a jednotkovou cenou, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 14 druhov výrobkov, ktoré neboli označené predajnou cenou a 8 druhov výrobkov, ktoré neboli

označené predajnou a jednotkovou cenou. S uvedenými nedostatkami sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzali tieto druhy výrobkov:

- Lak na vlasy LYBAR silne tužiaci 250 ml, Šampón na vlasy SUNSILK na poškodené vlasy 200 ml, Sprchovací gél na telo a tvár pre mužov DOVE men 250 ml, LILIEŇ sprchovací gél aloe vera 400 ml, BARBUS sprchovací gél na telo a vlasy 250 ml, DIXI brezový šampón na normálne vlasy 400 ml, CERESIT stop vlhkosti aero 360°, TEFAL tyčový mixér, Dámske vložky LIBRESSE 2 x 10 kusov normál, Kuchynské utierky HARMONY XL 2 ks v balení, Sada misiek BANQUET s motívom sovy 6 dielna, Puzdro na mobil, Vývrtka GEOR, Plastová nádoba na maslo BENTOM - vyššie uvedené výrobky neboli označené predajnou cenou;

- u nasledujúcich výrobkov chýbala aj jednotková cena - Lak na vlasy LYBAR silne tužiaci 250 ml, Šampón na vlasy SUNSILK na poškodené vlasy 200 ml, Sprchovací gél na telo a tvár pre mužov DOVE men 250 ml, LILIEŇ sprchovací gél aloe vera 400 ml, BARBUS sprchovací gél na telo a vlasy 250 ml, DIXI brezový šampón na normálne vlasy 400 ml, Dámske vložky LIBRESSE 2 x 10 kusov normál, Kuchynské utierky HARMONY XL 2 ks v balení;

- podľa § 18 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, pričom reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 10.01.2017, doručeným do vlastných rúk.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo využil a ku kontrolou zistenému skutkovému stavu sa vyjadril. Dňa 19.01.2017 bolo správne orgánu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že v uvedenej predajni majú dlhodobé personálne problémy, ktoré pretrvávajú a obmenou zamestnankýň im vznikajú neustále problémy v mnohých prípadoch súvisiacich i napriek poučeniu s dodržiavaním ich pracovných náplní. V konkrétnych porušeníach ide jednoznačne o zlyhanie ľudského faktora. Dodal, že uvedené nedostatky boli ihneď odstránené, personál poučený a upozornený na skutočnosti vyplývajúce z nožnej sankcie, ktorý im bude podľa miery zavinenia zosobnená.

V čase kontroly prítomná zamestnankyňa účastníka konania vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu uviedla, že reklamačný poriadok už vyvesila a záznam odovzdá nadriadeným.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená podnikateľa, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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 Európskych

spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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 § 4 ods. 2 písm. c) zákona predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

V zmysle § 7 ods. 2 zákona sa obchodná praktika považuje za nekalú ak

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b) podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

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

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

Podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

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

Podľa § 18 ods. 1 zákona 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.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností predávajúceho spoľahlivo preukázané, keďže v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku, ktorý bol označený nesprávnou informáciou o cene, nakoľko cena výrobku uvedená na cenovke bola nižšia ako cena výrobku evidovaná v cenovej evidencii, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa. Účastník konania teda v danom prípade konal v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušovalo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k uvedeným výrobkom, a to tým, že informácia o cene výrobku uvedená na cenovke bola nižšia, než bola cena uvedená v cenovej evidencii. Rozpor s požiadavkou

odbornej starostlivosti spočíval v tom, že účastník konania pri vyššie uvedenom výrobku mohol uviesť spotrebiteľa do omylu nesprávnou informáciou o cene predmetného výrobku, nakoľko bolo preukázateľne zistené, že skutočná cena výrobku (uvedená v cenovej evidencii) bola vyššia ako cena uvedená na cenovke.

Z podkladov pre rozhodnutie ďalej vyplýva, že v čase kontroly nebola v prevádzkarni spotrebiteľom poskytnutá informácia o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, t. j. zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a reklamačný poriadok sa nenachádzal na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 14 druhov výrobkov, ktoré neboli označené predajnou cenou a 8 druhov výrobkov, ktoré neboli označené predajnou a jednotkovou cenou.

Účastníkom konania uvádzané skutočnosti správny orgán nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie zákazu a povinností, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter. K poukazu na odstránenie zistených nedostatkov považuje správny orgán za potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a teda rovnako tak nie je okolnosťou zbavujúcou účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny stav. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto rovnako nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Tejto sa rovnako nie je možné zbaviť sa poukazovaním na skutočnosť, že nedostatok bol spôsobený zamestnancami účastníka konania. Účastník konania, ako predávajúci, je zodpovedný za vedenie prevádzky, ako aj za svojich zamestnancov v nej pracujúcich, pričom SOI pri výkone svojej činnosti nevstupuje do pracovnoprávnych vzťahov medzi účastníkom konania a jeho zamestnancami.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky, vzhľadom na neposkytnutie informácie spotrebiteľovi o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov), vzhľadom na nesplnenie povinnosti označiť výrobky predajnou a jednotkovou cenou a vzhľadom na neumiestnenie reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie klamlivej obchodnej praktiky je všeobecne považované za závažný zásah do práv spotrebiteľa chránených zákonom, keďže jeho

možným dôsledkom je priame poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa pri uskutočnení obchodnej transakcie ovplyvnenej poskytnutím nepravdivých, prípadne mylných informácií, a to predovšetkým vo vzťahu k cene výrobku. Informácia o cene výrobku je totiž jedným z najdôležitejších faktorov, na základe ktorých sa spotrebiteľ rozhoduje o obchodnej transakcii. Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o cene výrobku je tak spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľa, keďže môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych a pravdivých informácií) neurobil. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že zákaz používania nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania bol zistený vo vzťahu k 1 druhu výrobku, pričom prihliadol i na hodnotu predmetného výrobku, ako aj na rozdiel vo výške ceny uvedenej na cenovke a ceny skutočnej, t. j. ceny evidovanej v cenovej evidencii účastníka konania.

V zmysle zákona musí byť spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy informovaný o zákonom taxatívne vymedzených skutočnostiach, vrátane jasnej a zrozumiteľnej informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle osobitného predpisu, ktorým je zákon o alternatívnom riešení sporov. Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľov pred uzatvorením zmluvy. Účelom a zmyslom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim a to obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia spotrebiteľských sporov.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že cenové informácie sú pre spotrebiteľa jednými z najdôležitejších, ktoré pri zvažovaní kúpy výrobku alebo služby hodnotí, a ktoré ovplyvňujú jeho ekonomické správanie. Uvedené konanie predávajúceho negatívne ovplyvňuje ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má právo na to, aby mohol ceny jednotlivých výrobkov porovnať a toto právo môže účinne využiť len vtedy, ak má k dispozícii všetky potrebné informácie o ich predajných ako aj jednotkových cenách.

Správny orgán zohľadnil tiež to, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nebol umiestnený reklamačný poriadok. Ten je pre spotrebiteľa dôležitý, nakoľko prostredníctvom neho je informovaný o podmienkach a o spôsobe reklamácie a tiež kde možno reklamáciu uplatniť. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie, a tým aj možná neúspešnosť pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady.

Správny orgán pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy tiež skutočnosť, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu svojho ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán s prihliadnutím na všetky zákonom stanovené hľadiská a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty v tejto výške bude mať nielen sankčný ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: P/0456/08/16

Dňa: 31.01.2017

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: Decathlon SK s. r. o., sídlo: Ružinov II. 18 292, 821 04 Bratislava, IČO: 47658827, kontrola vykonaná v prevádzkarni: Športové potreby, Pri prachárni 2, Košice, dňa 27.10.2016.

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), keď účastník konania žiadnym spôsobom v prevádzkarni neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 13 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný uvádzať písomne poskytované informácie podľa § 10a až 12 zákona v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 2 druhy výrobkov, v celkovej hodnote 270,90 eur, u ktorých boli zistené nedostatky v plnení informačných povinností, a to uvádzanie písomne poskytovaných informácií o vlastnostiach výrobkov, o spôsobe použitia a bezpečnostných upozornení len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka;

p o k u t u

vo výške 400,- eur **slovom** štyristo eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 04560816.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 27.10.2016 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: Športové potreby, Pri prachárni 2, Košice. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), keď účastník konania žiadnym spôsobom v prevádzkarni neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov;

- podľa § 13 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný uvádzať písomne poskytované informácie podľa § 10a až 12 zákona v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 2 druhy výrobkov, v celkovej hodnote 270,90 eur, u ktorých boli zistené nedostatky v plnení informačných povinností, a to uvádzanie písomne poskytovaných informácií o vlastnostiach výrobkov, o spôsobe použitia a bezpečnostných upozornení len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. S uvedenými nedostatkami sa v čase kontroly v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali tieto druhy výrobkov: 7 ks karta micro SD Lexar 16 GB á 27,99 €, písomne poskytnuté informácie, popis výrobku a účel použitia neboli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, len v cudzom jazyku /Geavenceerde geheugenoplossing voor sportscamcorders, tablet computersen smartphones.../, 3 ks meteostanica LA CROSSE SANS FIL 868 MHz á 24,99 €, písomne poskytnuté informácie, návod na použitie, popis výrobku a bezpečnostné upozornenia neboli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, len v cudzom jazyku /Note: Si la fonction de réception du signal DCF est désactivée manuellement, l'horloge ne tentera pas de réceptionner le signal DCF, et ce tant que la fonction de réception de l'heure reste désactivée (OOF). L'icône de réception du signal horaire et l'icône «DCF» ne seront alors pas affichées á l'écran.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 10.01.2017, doručeným do vlastných rúk.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a ku kontrolou zistenému skutkovému stavu sa nevyjadril.

V čase kontroly prítomná zamestnankyňa účastníka konania vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu uviedla, že ešte v priebehu kontroly im bol dodaný nový reklamačný

poriadok s uvedením alternatívneho riešenia sporov a hneď ho dali na miesto viditeľné. Chýbajúce návody a označenie dopĺňujú pred vyložením výrobkov, tieto výrobky asi vyložil niektorý z nových zamestnancov a nevšimli si to. Ihneď informácie doplnia a výrobky dajú opäť do ponuky.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za nedostatky uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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 Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

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

Podľa § 13 zákona, ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súběžného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností predávajúceho spoľahlivo preukázané, keďže v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzali 2 druhy výrobkov, v celkovej hodnote 270,90 eur, u ktorých boli zistené nedostatky v plnení informačných povinností, a to uvádzanie písomne poskytovaných informácií o vlastnostiach výrobkov, o spôsobe použitia výrobkov a bezpečnostných upozornení len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Preklad uvedených informácií sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzal v žiadnej forme. Z podkladov pre rozhodnutie je rovnako zrejmé, že v čase kontroly nebola v prevádzkarni spotrebiteľom poskytnutá informácia o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom t. j. zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Uvedené kontrolné zistenia účastník konania žiadnym spôsobom nenamietal, naopak vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu jeho

zamestnankyňa poukázala na uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov. K tomu správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Ostatné skutočnosti uvádzané zamestnankyňou účastníka konania nemohol správny orgán vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny stav, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na neposkytnutie informácie spotrebiteľovi o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a vzhľadom na uvádzanie písomne poskytovaných informácií o vlastnostiach, o spôsobe použitia výrobkov a bezpečnostných upozornení (t.j. informácie podľa § 11 ods. 1 zákona) len v cudzom jazyku u 2 druhov výrobkov. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle zákona musí byť spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy informovaný o zákonom taxatívne vymedzených skutočnostiach, vrátane jasnej a zrozumiteľnej informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle osobitného predpisu, ktorým je zákon o alternatívnom riešení sporov. Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľov pred uzatvorením zmluvy. Účelom a zmyslom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim a to obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia spotrebiteľských sporov.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj ku skutočnosti, že účelom zákona je ochrana majetku spotrebiteľa, a preto nezanedbateľná je skutočnosť, že neinformovaním spotrebiteľa o vlastnostiach výrobkov, o spôsobe použitia výrobkov a bezpečnostných upozorneniach v štátnom jazyku by mohlo dôjsť k poškodeniu majetku spotrebiteľa nevhodným používaním výrobku. Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bol charakter informácií, pri ktorých účastník konania nespĺnil svoju zákonnú povinnosť, ako aj množstvo a celková hodnota výrobkov, ktoré nespĺňali podmienky predaja.

Správny orgán pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy tiež skutočnosť, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu svojich ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán s prihliadnutím na všetky zákonom stanovené hľadiská a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty v tejto výške bude mať nielen sankčný ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: D/0461/08/16

Dňa: 31.01.2017



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný orgán dohľadu 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, podľa § 15 ods. 2 písm. b) 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 a v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: Vetmedica s.r.o., sídlo: Záhradnícka 3064, 932 01 Veľký Meder, IČO: 46211161, kontrola internetového obchodu: www.petdays.sk, začatá dňa 26.10.2016, kontrola ukončená dňa 03.11.2016 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanému subjektu,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. b), g), h), t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi obchodné meno a sídlo predávajúceho, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu

prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.petdays.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, nejasným spôsobom uviedol informáciu o obchodnom mene a sídle predávajúceho a v článku XI. „Vrátenie tovaru a odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)“ poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o lehote, podmienkach a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy uvedením: „*V súlade so zákonom máte ako spotrebiteľ pri zásielkovom predaji právo odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru.*“, „*Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám peniaze za tovar zašleme poukážkou alebo prevodom na Váš účet, v zákonom stanovenej lehote 15 dní.*“

p o k u t u

vo výške 600,- eur **slovom** šesťsto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 04610816.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 26.10.2016 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu: www.petdays.sk. Kontrola bola ukončená dňa 03.11.2016 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanému subjektu. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. b), g), h), t) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi obchodné meno a sídlo predávajúceho, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.petdays.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu

alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy.

Vykonanou kontrolou bolo taktiež zistené, že účastník konania na svojej internetovej stránke www.petdays.sk nejasným spôsobom uviedol informáciu o obchodnom mene a sídle predávajúceho, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach bolo uvedené: „*Prevádzkovateľom internetového obchodu www.petdays.sk a zároveň predávajúcim je spoločnosť: L. M., s.r.o., Košice.*“ a zároveň v časti Reklamácie v článku I. „**ÚVODNÉ USTANOVENIA**“ bolo uvedené: „*L. M. s.r.o. (ďalej v texte len „predávajúci“)* týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona...“, pričom predávajúcim a prevádzkovateľom internetovej stránky www.petdays.sk je Vetmedica, s.r.o., Záhradnícka 3064, 932 01 Veľký Meder, čo bolo správne uvedené aj v časti Kontakt.

Vykonanou kontrolou bolo rovnako zistené, že účastník konania na svojej internetovej stránke www.petdays.sk vo Všeobecných obchodných podmienkach v článku XI. „Vrátenie tovaru a odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)“ poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o lehote, podmienkach a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„*V súlade so zákonom máte ako spotrebiteľ pri zásielkovom predaji právo odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru.*“

Predmetná podmienka je v rozpore s § 7 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru;

„*Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám peniaze za tovar zašleme poukážkou alebo prevodom na Váš účet, v zákonom stanovenej lehote 15 dní.*“

Uvedená podmienka je v rozpore s § 9 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 09.01.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný konateľ účastníka konania vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu uviedol, že stránku odkupovali od spoločnosti L. M. s.r.o. a zabudli aktualizovať údaje vo Všeobecných obchodných podmienkach. Dodal, že nedostatky odstránia v stanovenom termíne.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená podnikateľa, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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 Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

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

b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,

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

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

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

Podľa § 3 ods. 2 zákona sa informácie podľa odseku 1 spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade

a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné,

b) zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

Porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané. Z obsahov inšpekčného záznamu je zrejmé, že účastník konania na svojej internetovej stránke www.petdays.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu

alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, nejasným spôsobom uviedol informáciu o obchodnom mene a sídle predávajúceho a v článku XI. „Vrátenie tovaru a odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)“ poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o lehote, podmienkach a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym spôsobom, naopak, poukázal na odstránenie zistených nedostatkov. Správny orgán však zdôrazňuje, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou, na ktoré poukázal účastník konania, je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 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 a nie je okolnosťou zbavujúcou účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Predávajúci je povinný prijať všetky opatrenia smerujúce k zabezpečeniu splnenia zákonom stanovených povinností od začiatku svojej podnikateľskej činnosti. Keďže sa účastník konania k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania nevyjadril, podkladom pre rozhodnutie bol skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

V zmysle § 15 ods. 1 písm. b) zákona sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinností ustanovených zákonom došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy, a to vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi obchodné meno a sídlo predávajúceho, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že informácie uvedené v § 3 ods. 1 majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie uvedených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe spotrebiteľovi neboli žiadnym spôsobom, resp. nesprávne a neúplne poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona od 200 eur do výšky 10 000 eur, bola s prihliadnutím na rozsah a závažnosť zisteného porušenia zákona uložená v dolnej polovici zákonom stanovených sadzieb, pričom výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú, vzhľadom na potrebu dosiahnutia jej sankčného, ale najmä preventívneho účinku.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: P/0463/08/16

Dňa: 06.02.2017

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: Alexander Burdiga STATOLEX, miesto podnikania: 048 01 Rudná 351, IČO: 46099689, kontrola vykonaná v prevádzkarni: Stavebniny STATOLEX, Štítická 56, Rožňava, dňa 03.11.2016,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 6 ods.3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný stiahnuť výrobky z trhu najneskôr v posledný deň doby spotreby, nakoľko v čase kontroly sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 3 druhy výrobkov v celkovej hodnote 151,95 eur po uplynutí ich doby spotreby, ktoré účastník konania ako predávajúci z trhu nestiahol;

p o k u t u

vo výške 250,- eur slovom dvestopäťdesiat eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 04630816.

Odôvodnenie:

Dňa 03.11.2016 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: Stavebniny STATOLEX, Štítnická 56, Rožňava. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil splnenie povinnosti predávajúceho:

- podľa § 6 ods.3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný stiahnuť výrobky z trhu najneskôr v posledný deň doby spotreby, nakoľko v čase kontroly sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 3 druhy výrobkov v celkovej hodnote 151,95 eur po uplynutí ich doby spotreby, ktoré účastník konania ako predávajúci z trhu nestiahol. S uvedeným nedostatkom sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzali tieto druhy výrobkov: 12 ks Nízkoexpanzná pena WINTER PU-GUNFOAM, 750 ml, á 7,86 €, Dátum výroby: 28.10.2014, Doba spotreby: 28.4.2016, 3 ks Tesniaca hmota – Schiedel Hermesil, 50 ml, á 2,25 €, Dátum výroby: 08.05.2015, Doba spotreby: 1 rok, 8 ks Superlepidlo plus FORCH, PU – Kraftkleber plus, 470 g, á 6,36 €, Doba spotreby: 21.3.2015.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výroku tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie o uložení pokuty podľa § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, oznámené mu listom zo dňa 16.01.2017.

V zmysle § 33 ods.2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania pred vydaním rozhodnutia možnosť vyjadriť sa k podkladu pre rozhodnutie i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. K dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Dňa 11.11.2016 bola správnemu orgánu doručená správa o vykonaní opatrenia, v ktorej účastník konania poukázal na odstránenie troch druhov výrobkov v celkovej hodnote 151,95 eur, ktoré nespĺňali podmienky predaja podľa zákona z dôvodu ponuky výrobkov po uplynutí doby spotreby.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že účastník konania za kontrolou zistený protiprávny stav v plnom rozsahu zodpovedá a ním uvádzané skutočnosti ho tejto zodpovednosti nezbavujú. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností, ktoré mu zákon ukladá. Za ich nespĺnenie zodpovedá účastník konania ako predávajúci a to objektívne, bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie zákonom stanovenej povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona jednoznačne preukázané. Ako je zrejmé z podkladov pre rozhodnutie, v čase kontroly sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 3 druhy vyššie špecifikovaných výrobkov po uplynutí ich doby spotreby. Účastník konania uvedené kontrolné zistenia žiadnym spôsobom nenamietal. Odstránenie nedostatkov zistených kontrolou, na ktoré účastník konania poukázal, bolo jeho povinnosťou vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods.3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Uskutočnenie nápravy až po zistení a konštatovaní nedostatkov kontrolou SOI preto nebolo možné vyhodnotiť ako okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny stav. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly. Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní o stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správne orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na nespĺnenie povinnosti predávajúceho stiahnuť výrobky z trhu najneskôr v posledný deň ich určenej doby spotreby, keďže v ponuke na predaj sa v čase kontroly nachádzali 3 druhy výrobkov v celkovej hodnote 151,95 eur po uplynutí doby spotreby. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Výrobcom určené doby spotreby sú ustanovené na základe poznania priebehu procesu zmien vlastností výrobku, pre ktorý sú ustanovené. Označenie doby spotreby je teda označením doby použiteľnosti tých výrobkov, ktorých vlastnosti podliehajú zmenám v čase. Výrobca počas ním označenej doby spotreby zaručuje také vlastnosti výrobku, ktoré nebránia jeho riadnemu používaniu. Sankcionovaným konaním účastníka konania došlo k ohrozeniu spotrebiteľa vo vzťahu ku kvalite predávaných výrobkov. Zákon o ochrane spotrebiteľa totiž sleduje, okrem iného, aj ochranu majetku spotrebiteľa v súvislosti s kúpou predávaných výrobkov, resp. poskytovaných služieb. Z tohto hľadiska je nezanedbateľná skutočnosť, že výrobky po určenej dobe spotreby strácajú svoju kvalitu a úžitkové vlastnosti až po úplné znehodnotenie a znemožnenie ich použitia na určený účel. Sankcionované konanie spočívajúce v porušení § 6 ods. 3 zákona tak môže spôsobiť majetkovú ujmu spotrebiteľovi. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na počet a hodnotu výrobkov so zisteným nedostatkom, ako aj na časové obdobie, ktoré uplynulo od dátumu určenej doby spotreby predmetných výrobkov. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojho zdravia, právo na informácie a ochranu ekonomických záujmov nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk, ako aj na základe správnej úvahy uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.