

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

Číslo: P/0138/08/17

Dňa: 25.08.2017

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: NIKA TRANS – REAL, s.r.o., sídlo: Letná 27, 043 14 Košice, IČO: 45338833, kontrola v prevádzkarni: Nábytok DESIN, OC Cassovia, Pri prachárni 4, Košice, začatá dňa 12.12.2016 a dňa 15.12.2016, kontrola v prevádzkarni: Nábytok DESIN, OC Cassovia, Pri prachárni 4, Košice začatá dňa 24.01.2017, kontroly ukončené v kontrolovanej prevádzkarni dňa 31.03.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona, keď kontrolou vykonanou dňa 24.01.2017 bolo zistené, že účastník konania v Zmluve o dielo č. 00655, uzavretej so spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 17/17) dňa 04.05.2015, dohodol so spotrebiteľom cenu za dielo vo výške 3 800,00 – dodávka a montáž kuchynskej linky a príslušenstva + montáž vlastných spotrebičov vo výške 175,00 eur, pričom následne spotrebiteľovi účtoval cenu za vykonané dielo vo výške 4 075,00 eur, a to bez predchádzajúceho písomného upozornenia spotrebiteľa o novej cene diela;

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, nakoľko účastník konania reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 1313/16) zo dňa 11.01.2017 a reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 17/17) nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa ich uplatnenia;

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 – 01380817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.12.2016 a dňa 15.12.2016 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) kontrolu v prevádzkarni: Nábytok DESIN, OC Cassovia, Pri prachárni 4, Košice, za účelom prešetrenia písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 1313/16. Dňa 24.01.2017 začali inšpektori Inšpektorátu kontrolu v prevádzkarni: Nábytok DESIN, OC Cassovia, Pri prachárni 4, Košice, za účelom prešetrenia písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 17/17. Kontroly boli ukončené v kontrolovanej prevádzkarni dňa 31.03.2017 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanému subjektu. Vykonanými kontrolami bolo zistené porušenie zákazu a povinnosti:

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona, keď kontrolou vykonanou dňa 24.01.2017 bolo zistené, že účastník konania v Zmluve o dielo č. 00655, uzavretej so spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 17/17), dohodol so spotrebiteľom cenu za dielo vo výške 3 800,00 – dodávka kuchynskej linky + montáž vlastných spotrebičov vo výške 175,00 eur, pričom následne spotrebiteľovi účtoval cenu za vykonané dielo vo výške 4 075,00 eur, a to bez predchádzajúceho písomného upozornenia spotrebiteľa o novej cene diela;

- podľa § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 1313/16) zo dňa 11.01.2017 a reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 17/17) nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

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 oznámené mu listom zo dňa 09.06.2017, 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 k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom vyjadril. Dňa 30.06.2017 bolo správne orgánu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že zákazníčka na základe zmluvy o dielo č. 00655 kúpila kuchynskú linku v sume 3 800,- eur, kde jej bola poskytnutá zľava vo výške 420,- eur. Montáž kuchynskej linky a dopravu mala zdarma, tým ušetrila cca 500,- eur. Zákazníčka ich neupozornila na skutočnosť, že kuchynská linka bude realizovaná v Bratislave, preto aj na zmluve o dielo je uvedená adresa v Košiciach. Následne keď bola dohodnutá cena po zľave 420,- eur, doprava a montáž kuchynskej linky zdarma a po vypísaní zmluvy o dielo

uviedla adresu realizácie Bratislava. Táto skutočnosť ich náklady zvýšila. Montáž vlastných spotrebičov bola dohodnutá na sumu 175,- eur a 100,- eur na cestovné náklady pre montážnikov Prešov – Bratislava, Bratislava – Prešov. Zákazníčka nemôže tvrdiť, že na to nebola upozornená, nakoľko je to uvedené v zmluve o dielo, odsek VIII. Montáž, č. 2, ktorú si pred podpisom každej strany prečítala a bola oboznámená so všetkými podrobnosťami. K vybaveniu reklamácie uviedol, že v danej lehote so zákazníčkou telefonicky komunikoval, no raz šla na dovolenku, po dovolenke bola PN a zdržiavala sa v Košiciach, nevie prečo uvádza nedodržané 30-dňové lehoty. Urobili všetko pre to, aby jej linka bola v 100 % stave. Aj keď steny a uhol v rohu nebol v pravom uhle, ako sa to požaduje pre montážne práce. Nutné podmienky pre uskutočnenie montáže sú uvedené v zmluve o dielo.

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 § 4 ods. 2 písm. d) zákona predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona.

Podľa § 3 ods. 1 zákona má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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.

Porušenie vyššie uvedeného zákonom stanoveného zákazu a povinnosti bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané. Z podkladov pre rozhodnutie je zřejmé, že účastník konania uzavrel dňa 04.05.2015 so spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 17/17) Zmluvu o dielo č. 00655 na dodávku a montáž kuchynskej linky a príslušenstva v hodnote 3 800,00 eur. V uvedenej Zmluve o dielo bolo tiež v časti VIII. Montáž, bod 2. uvedené: „*Vlastné spotrebiče objednávateľa zhotoviteľ bežne nemontuje, zabudovanie dopredu nahlásených a vyšpecifikovaných spotrebičov môže byť po dohode prevedené. Cena a realizácia takejto*

služby, nie je zahrnutá v celkovej cene diela, je určená aktuálnym cenníkom služieb dodávateľa a bude fakturovaná ako samostatná položka.“ Na základe uvedeného následne spotrebiteľovi cenu za dielo účtoval formou faktúry č. 00655 zo dňa 25.01.2016 vo výške 3 800,00 eur a faktúry č. 00656 zo dňa 05.01.2016 vo výške 275,00 eur, v ktorej účtoval aj cenu za montáž vlastných spotrebičov vo výške 175,00 eur a zároveň cestovné náklady (montážna sk.) vo výške 100,00 eur, ktoré so spotrebiteľom vopred nedohodol. Účastník konania spotrebiteľovi teda účtoval celkovú cenu za vykonané dielo vo výške 4 075,00 eur, a to bez predchádzajúceho písomného upozornenia spotrebiteľa o novej cene diela. V zmysle § 636 ods. 1, 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník pritom *ak zhotoviteľ dodatočne zistí, že bude treba cenu určenú odhadom podstatne prekročiť, je povinný na to objednávateľa bez meškania písomne upozorniť a oznámiť mu novourčenú cenu; inak nemá právo za zaplatenie rozdielu v cene, pričom objednávateľ je oprávnený po oznámení novourčenej ceny od zmluvy odstúpiť.* Účastník konania však žiadnym spôsobom nepreukázal dôvod navýšenia celkovej ceny vykonaného diela, ako ani skutočnosť, že spotrebiteľ bol o navýšení celkovej ceny vykonaného diela, t.j. o cestovných nákladoch, vopred informovaný. Uvedeným konaním teda došlo k bezdôvodnému obohateniu účastníka konania, a teda k poškodeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Z podkladov pre rozhodnutie je ďalej zrejmé, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 17/17) uplatnil reklamáciu predmetného diela osobne v prevádzkarni účastníka konania dňa 26.07.2016, a to listom označeným ako „Reklamácia kuchynskej linky“. Z podacieho lístka č. RP940411689SK je však zrejmé, že účastník konania predmetnú reklamáciu vybavil zamietnutím, avšak to až dňa 26.08.2016, t.j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Z podkladov pre rozhodnutie rovnako zrejmé, že účastník konania uzavrel dňa 28.10.2016 so spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 1313/16) Zmluvu o dielo č. 00882 na dodávku a montáž kuchynskej linky a príslušenstva v hodnote 5 503,00 eur. Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu predmetného diela osobne v prevádzkarni účastníka konania dňa 11.01.2017. Účastník konania však žiadnym spôsobom nepreukázal, že predmetnú reklamáciu vybavil jedným zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona. Účastník konania spotrebiteľovi zaslal list označený ako „vyjadrenie k reklamáci“ zo dňa 31.01.2017, v ktorom však uviedol iba: „*Vaše požiadavky spolu s reklamačným protokolom sme postúpili dodávateľovi, ktorý nám kuchynskú linku dodal a vyrábal. Veríme v rýchle a kladné vybavenie vašich požiadaviek.*“ Z uvedeného teda nie je zrejmé, akým spôsobom bola predmetná reklamácia zo strany účastníka konania vybavená.

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 výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. 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.

Účastníkom konania uvádzané skutočnosti správny orgán nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny stav, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter. Tieto správny orgán hodnotí ako účelové, uvádzané s cieľom zbaviť sa zodpovednosti za porušenie vyššie uvedeného zákazu a povinnosti.

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 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, spôsob a následky porušenia zákazu, vzhľadom na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona, t.j. právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a vzhľadom na nevybavenie reklamácií spotrebiteľov v zákonom stanovenej lehote. Následkom porušenia tohto zákazu a povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pod riadnym predajom výrobku alebo poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Účastník konania mal povinnosť rešpektovať úpravu vyplývajúcu z § 636 Občianskeho zákonníka. Nesplnením povinnosti písomne informovať objednávateľa diela a oznámiť mu novú cenu diela sa spotrebiteľ nemohol rozhodnúť, či je zvýšená cena diela pre neho prijateľná alebo nie. Nemožnosťou vyjadriť svoj súhlas, resp. nesúhlas so zvýšením ceny za dielo bol teda spotrebiteľ poškodený na svojom majetku a účastník konania sa tak neprávom obohatil na úkor spotrebiteľa, a to sumou, ktorú nemožno považovať za zanedbateľnú. Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že spotrebiteľ sa so svojím podnetom musel obrátiť na orgán dozoru.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil spôsob, akým účastník konania v danom prípade ukončil reklamačné konanie a tiež to, že predávajúci nevybavil reklamácie riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácií. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľia museli strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že neboli oboznámení s výsledkom reklamačného konania, nemohli podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého chránenými právami spotrebiteľa sú práve ochrana jeho 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 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/0172/08/17

Dňa: 04.09.2017

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: EUROTRADE GROUP, s.r.o., sídlo: Komenského 648, 072 22 Strážske, IČO: 47427221, kontrola internetového obchodu: www.obchodkociky.sk, začatá v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie, Vrátna 3, Košice, dňa 04.04.2017. Kontrola bola ukončená dňa 24.04.2017 v sídle Inšpektorátu prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe.

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.obchodkociky.sk v Obchodných podmienkach v článku „V. Odstúpenie od zmluvy, bod 2.“ uvedením: „*Kupujúci uplatňuje svoje právo odstúpiť od zmluvy oznámením o odstúpení: a) zaslaným doporučenou poštou na adresu sídla dodávateľa...*“, v článku „VI. Reklamácia tovaru a reklamačný poriadok, bod 5.“ uvedením: „*Reklamáciu tovaru kupujúci najskôr oznámi predávajúcemu mailom, alebo telefonicky.*“, „*V prípade neoprávnenej reklamácie bude tovar vrátený späť kupujúcemu s príslušným stanoviskom na náklady kupujúceho.*“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) a g) zákona, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.obchodkociky.sk v Obchodných podmienkach v článku „II. Objednávanie tovaru, bod 8.“ uvedením: „*Kupujúci má možnosť objednávku zrušiť, alebo zmeniť do 12-tich hodín od jej odoslania a to bez udania dôvodu.*“, v článku „IV. Spôsob platby a dodacie

podmienky, bod 5., bod 9.“ uvedením: „*Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare uvedené v e-shope www.obchodkociky.sk sú nezáväznými údajmi. Pri popise produktov a údajov o rozmeroch predajca vychádza z údajov poskytnutých zo strany výrobcov, za prípadné nezrovnalosti nenesie predajca zodpovednosť.*“, „*Dodávateľ kúpnu cenu vráti kupujúcemu prevodom na ním určený bankový účet alebo poštovou poukážkou (pokiaľ sa nedohodne inak), a to do najneskôr do 15 dní v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona.*“, „*Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote 30 dní odstúpiť od kúpnej zmluvy a prevádzkovateľ je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote do 15 dní od doručenia odstúpenia kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet, ktorý kupujúci uvedie v odstúpení od kúpnej zmluvy.*“ uvádzal podmienky, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.obchodkociky.sk v Obchodných podmienkach v článku „IV. Spôsob platby a dodacie podmienky, bod 4.“ uvedením: „*Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť formu odoslania tovaru, ak si kupujúci zvolí odoslať tovar prostredníctvom slovenskej pošty. V prípade, že ide o nadrozmernú a ťažko prepraviteľnú zásielku, vyhradzuje si predajca právo zmeniť formu zásielky na kuriérsku zásielku, bez upovedomenia kupujúceho. Náklady na poštovné sú účtované podľa skutočnej váhy objednaného tovaru podľa cenníka platného u prepravnej spoločnosti.*“, v článku „VI. Reklamácia tovaru a reklamačný poriadok, bod 4.“ uvedením: „*Reklamácie tovaru budú vybavované v súlade s Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.*“, v článku „VIII. Záverečné ustanovenia, bod 1.“ uvedením: „*Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené, ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky.*“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.obchodkociky.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom 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;

p o k u t u

vo výške 1 100,- eur **slovom** tisícsto 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 – 01720817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 04.04.2017 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu: www.obchodkociky.sk v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie, Vrátna 3, Košice. Kontrola bola ukončená dňa 24.04.2017 v sídle Inšpektorátu prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe. Všeobecné obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.obchodkociky.sk v Obchodných podmienkach v článku „V. Odstúpenie od zmluvy, bod 2.“, v článku „VI. Reklamácia tovaru a reklamačný poriadok, bod 5.“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Kupujúci uplatňuje svoje právo odstúpiť od zmluvy oznámením o odstúpení: a) zaslaným doporučenou poštou na adresu sídla dodávateľa...“

Uvedená podmienka je v rozpore s § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy, pričom spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Uvedenou podmienkou teda účastník konania spotrebiteľovi ukladal povinnosť bez právneho dôvodu;

„Reklamáciu tovaru kupujúci najskôr oznámi predávajúcemu mailom, alebo telefonicky.“

Uvedenou podmienkou taktiež účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko je len na rozhodnutí spotrebiteľa, akým spôsobom uplatní právo na reklamáciu (teda aj písomne, resp. osobne), pričom predávajúci nie je oprávnený podmieňovať uplatnenie reklamácie predchádzajúcim oznámením spotrebiteľa mailom alebo telefonicky;

„V prípade neoprávnenej reklamácie bude tovar vrátený späť kupujúcemu s príslušným stanoviskom na náklady kupujúceho.“

Predávajúci nemá právo vyžadovať úhradu nákladov spojených s uplatnením reklamácie. V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Navyše, podľa § 598 Občianskeho zákonníka má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) a g) zákona, v zmysle ktorého 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 vo vzťahu k hlavným znakom produktu a k právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.obchodkociky.sk v Obchodných podmienkach v článku „II. Objednávanie tovaru, bod 8.“, v článku „IV. Spôsob platby a dodacie podmienky, bod 5., bod 9.“. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare uvedené v e-shope www.obchodkociky.sk sú nezáväznými údajmi. Pri popise produktov a údajov o rozmeroch predajca vychádza z údajov poskytnutých zo strany výrobcov, za prípadné nezrovnalosti nenesie predajca zodpovednosť.“ Uvedená podmienka vykazuje znaky nekalej obchodnej praktiky v zmysle § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa 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, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho vyhotovenie, zloženie a pod. Uvedené údaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Údaje o hlavných znakoch výrobku musia byť dostatočne konkrétne a záväzné, nakoľko spotrebiteľ na základe nich sa rozhoduje o kúpe daného výrobku. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Rovnako v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi hlavné vlastnosti tovaru;

„Kupujúci má možnosť objednávku zrušiť, alebo zmeniť do 12-tich hodín od jej odoslania a to bez udania dôvodu.“

„Dodávateľ kúpnu cenu vráti kupujúcemu prevodom na ním určený bankový účet alebo poštovou poukážkou (pokiaľ sa nedohodne inak), a to do najneskôr do 15 dní v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona.“

„Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote 30 dní odstúpiť od kúpnej zmluvy a prevádzkovateľ je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote do 15 dní od doručenia odstúpenia kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet, ktorý kupujúci uvedie v odstúpení od kúpnej zmluvy.“

Uvedené podmienky sú v rozpore s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy a s § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., 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. Na základe uvedeného predmetné podmienky vykazujú znaky nekalej obchodnej praktiky podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa 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, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu

k právu spotrebiteľa vrátať práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.obchodkociky.sk v Obchodných podmienkach v článku „IV. Spôsob platby a dodacie podmienky, bod 4.“, v článku „VI. Reklamácia tovaru a reklamačný poriadok, bod 4.“, v článku „VIII. Záverečné ustanovenia, bod 1.“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť formu odoslania tovaru, ak si kupujúci zvolí odoslať tvar prostredníctvom slovenskej pošty. V prípade, že ide o nadrozmernú a ťažko prepraviteľnú zásielku, vyhradzuje si predajca právo zmeniť formu zásielky na kuriérsku zásielku, bez upovedomenia kupujúceho. Náklady na poštovné sú účtované podľa skutočnej váhy objednaného tovaru podľa cenníka platného u prepravnej spoločnosti.“

Uvedená podmienka vykazuje znaky neprijateľnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. i) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „OZ“), v zmysle ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú aj ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve, a teda spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko spôsob dodania tovaru je podstatnou podmienkou zmluvy a jej zmenu si predávajúci nemôže vyhradiť bez možnosti odstúpenia od zmluvy kupujúcim;

„Reklamácie tovaru budú vybavované v súlade s Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.“

„Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené, ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky.“

Uvedená podmienka vykazuje znaky neprijateľnej podmienky podľa § 53 ods. 1 OZ, nakoľko úprava práv a povinností zmluvných strán, z ktorej jednou je spotrebiteľ, v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka, je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami účastníkov zmluvy v neprospech spotrebiteľa. Nakoľko ide o spotrebiteľskú zmluvu, snaha použiť pri tejto zmluve ustanovenia Obchodného zákonníka naráža na prednosť Občianskeho zákonníka a vykonávacích predpisov k nemu;

- podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.obchodkociky.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom 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.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákonov, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 30.06.2017.

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 toto svoje procesné právo využil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom vyjadril. Dňa 12.07.2017 bolo správnemu orgánu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že nerozumie, čoho sa dopustili, keď uviedol, že reklamáciu tovaru kupujúci najskôr oznámi predávajúcemu mailom alebo telefonicky. Dodal, že keď zákazník pošle neoprávnenú reklamáciu, o ktorej rozhodne certifikované servisné stredisko, tak je tovar zasielaný na náklady kupujúceho. Nie je predsa možné, aby znášali náklady na prepravu tovaru v prípade, ak si zákazník spôsobil na výrobku sám nejakú vadu, ktorú bude chcieť neoprávnené vyriešiť reklamáciou ako výrobnú vadu. Zrušenie objednávky do 12 hodín bolo určené pre ľudí, ktorí sa nevedia do poslednej chvíle rozhodnúť a bol to benefit, že tovar nebude okamžite expedovaný, ale môžu do 12 hodín zmeniť objednávku alebo ju úplne zrušiť. Ďalej sa zaviazali, že najneskôr do 30 dní dodajú tovar, ak tento termín nedodržia, tak môže zákazník od zmluvy odstúpiť a teda nerozumie, čoho sa dopustili. Dodal, že nikdy počas celej doby prevádzky e-shopu nepoužili Slovenskú poštu a nemali ju ani v ponuke. V e-shope v sekcii „Doprava“ boli jednoznačne špecifikované prepravné náklady a aj kuriérska spoločnosť, nebola tam uvedená žiadna SP a.s., zákazník vždy zaplatil za prepravné len toľko, koľko si zvolil pri vytváraní objednávky a koľko bolo uvedené v objednávke. Prevádzku e-shopu ukončili. Počas ich pôsobenia nikomu a nikdy neuprelí jeho právo a vždy boli nápomocní.

V čase kontroly prítomný účastník konania vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu uviedol, že nedostatky odstráni.

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 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, 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 spoločenských smlúv 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 § 4 ods. 2 písm. a) zákona, predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu.

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.

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. b), g) zákona sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte a k právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

Podľa § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, sa rozumie obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

Podľa § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa, sa rozumie rozhodnutím o obchodnej transakcii rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nesmú spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Podľa § 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,

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.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.obchodkociky.sk. Správny orgán má za to, že všeobecné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo teda spoľahlivo zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. K poukazu účastníka konania na skutočnosť, že ukladanie povinnosti úhrady nákladov za dopravu je oprávnené, správny orgán uvádza, že uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, podľa ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je (v prípade riadneho uplatnenia zodpovednosti za vady veci) povinný reklamáciu prijať a následne vybaviť v zákonom stanovenej lehote zákonom určeným spôsobom (§ 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa). Zodpovednosť za vady veci predanej v obchode je objektívna, t.j. pre jej vznik sa nevyžaduje porušenie právneho predpisu ani zavinenie predávajúceho, a je založená na princípe tzv. zákonnej záruky. Zákonnú zodpovednosť predávajúceho za vady veci ustanovenú v § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka nemožno vylúčiť ani obmedziť. Dohodou účastníkov alebo jednostranným právnym úkonom predávajúceho ju možno iba rozšíriť. Zákon zároveň nepriznáva predávajúcemu právo na úhradu nákladov v súvislosti s vybavením reklamácie spotrebiteľa (náklady odborného posúdenia, prepravy reklamovaného tovaru) v prípade neoprávnenej reklamácie. Z dôvodov ako je uvedené vyššie, je aj požiadavka v zmysle článku VI. Reklamácia tovaru a reklamačný poriadok nad rámec zákona. Práve reklamačné konanie ako také slúži na určenie, či za vady veci nesie zodpovednosť predávajúci, pričom prenášanie zodpovednosti za „neoprávnené reklamácie“ na priemerného spotrebiteľa nie je v súlade so zákonom. Spotrebiteľ pri výskyte vady výrobku nemá možnosť, resp. potrebnú kvalifikáciu, aby posúdil jej charakter, ako aj príčiny a spôsob jej vzniku, a preto skutočnosť, či predávajúci za reklamovanú vadu nesie alebo nenesie zodpovednosť, a teda či je alebo nie je reklamácia opodstatnená, má byť práve predmetom reklamačného konania. V závislosti od jeho výsledku je potom predávajúci povinný vybaviť reklamáciu niektorým zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Ostatné účastníkom konania uvádzané skutočnosti správny orgán hodnotí ako účelové a neopodstatnené, uvádzané s cieľom zbaviť sa zodpovednosti za zistený protiprávny stav. K poukazu na odstránenie zistených nedostatkov správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, 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. 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.

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

V zmysle § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, vzhľadom na to, že používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil.

Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal aj na nedodržanie zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii. Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené všeobecné zmluvné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočností, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. 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 zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

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 páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnuteľný. 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 uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

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/0245/08/17

Dňa: 24.10.2017

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: DATART INERNATIONAL, a.s., sídlo: Křížíkova 148/34, Karlín, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO: 60192615, podnikajúca na území SR prostredníctvom organizačnej zložky: DATART INTERNATIONAL, a.s. – organizačná zložka, sídlo: Zadunajská cesta 10, 851 01 Bratislava, IČO: 46112766 - v zastúpení, kontrola v prevádzkarni: DATART – predaj spotrebnej elektroniky, OC Optima, Moldavská cesta 32, Košice, začatá dňa 14.12.2016, ukončená dňa 07.06.2017, kontrola v prevádzkarni: DATART – predaj spotrebnej elektroniky, OC Aupark, Námestie osloboditeľov 1, Košice, začatá 11.01.2017, ukončená dňa 07.06.2017,

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 a § 7 ods. 4 zákona a v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona, podľa ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho výhody a v spojení s bodom 10 Prílohy č. 1 zákona, keď účastník konania poskytoval spotrebiteľom neúplné a nejednoznačné informácie o spoplatnenej službe - „Blesková výmena tovaru“, ktoré boli spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak

neurobil a ktorou zároveň deklaroval právo spotrebiteľa na okamžitú výmenu výrobku, ako charakteristickú črtu svojej ponuky napriek tomu, že toto právo spotrebiteľovi prislúcha v zmysle platných právnych predpisov,

p o k u t u

vo výške 5 000,- eur **slovom** päťtisíc 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 – 02450817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 14.12.2016 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly v prevádzkarni: DATART – predaj spotrebnej elektroniky, OC Optima, Moldavská cesta 32, Košice. Kontrola bola ukončená dňa 07.06.2017 v sídle prevádzkarne prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanému subjektu. Dňa 11.01.2017 bol začatý výkon kontroly v prevádzkarni: DATART – predaj spotrebnej elektroniky, OC Aupark, Námestie osloboditeľov 1, Košice. Kontrola bola ukončená dňa 07.06.2017 v sídle prevádzkarne prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanému subjektu. Vykonanými kontrolami, zameranými na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. 1230/16 a 1367/16 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona a v spojení s § 8 ods.1 písm. b) zákona, podľa ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho výhody a v spojení s bodom 10 Prílohy č. 1 zákona, keď účastník konania poskytoval spotrebiteľom neúplné a nejednoznačné informácie o spoplatnenej službe - „Blesková výmena tovaru“, ktoré boli spôsobilé viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil a ktorou zároveň deklaroval právo spotrebiteľa na okamžitú výmenu výrobku, ako charakteristickú črtu svojej ponuky napriek tomu, že toto právo spotrebiteľovi prislúcha v zmysle platných právnych predpisov.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 22.08.2017, 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 písomne vyjadril. Dňa 21.09.2017 bolo správne orgánu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že v prípade oboch kontrol je potrebné zdôrazniť, že pri službe „Blesková výmena“ sa jedná o „službu“, „poskytovanie služby“ zo strany spoločnosti DATART, nejedná sa v tomto prípade o plnenie zákonných povinností predávajúceho a tomu zodpovedajúce práva zákazníka v súvislosti s reklamáciami a uplatnením nárokov zo zodpovednosti za vady predanej veci v zmysle Občianskeho

zákonníka. V prípade služby „Blesková výmena tovaru“, resp. pri jej poskytovaní a uplatňovaní nárokov zákazníkmi z tejto služby sa totiž nejedná o reklamáciu záručných väd výrobku. V danom prípade neprebíha reklamačné konanie, uplatňovanie nárokov zákazníkom z tejto služby nie je riešením reklamačného konania, ale si v tomto prípade zákazník uplatňuje svoje práva z poskytovanej platenej služby, pričom tieto sú odlišné od práv, ktoré zákazníkovi priznáva právna úprava v súvislosti s reklamáciami a záručnými vadami. Nestotožňujú sa s tvrdením správneho orgánu, že predávajúci predajom tejto služby získava finančný prospech za právo spotrebiteľa, ktoré je garantované zákonom a malo by byť bezplatné. Zo žiadneho právneho predpisu zákazníkovi nevyplýva nárok na poskytnutie nadštandardných plnení ako špecifikujú podmienky poskytovania a využitia tejto služby (vrátane napr. poskytnutia darčekovej karty DATART s platnosťou minimálne 6 mesiacov odo dňa jej vystavenia v hodnote kúpnej ceny pôvodného výrobku, výmenu výrobku za výrobok lepších parametrov a pod.). Zákazníkovi priamo z právnej úpravy vyplývajú zákonné nároky a tomu zodpovedajúce povinnosti predávajúceho zo zodpovednosti za vady a tieto sú odlišné od nárokov a plnení poskytovaných zákazníkom v prípade služby Bleskovej výmeny. Priamo z podmienok poskytovania tejto služby vyplýva, že jednou z podmienok úspešného uplatnenia si tejto služby je odovzdanie vadného výrobku, ku ktorému bola zakúpená služba Blesková výmena, príslušnému pracovníkovi v predajni spoločnosti (nemusí sa jednať výlučne o pracovníka povereného na vybavovanie reklamácií, ako sa uvádza v inšpekčných záznamoch), spolu s predložením účtenky alebo faktúry, či iného dokladu preukazujúceho zakúpenie predmetného vadného výrobku v DATART a zakúpenie služby. Z uvedeného je teda zrejmé a nikde v podmienkach sa neuvádza, že pre plnenie z tejto služby je nevyhnutné akékoľvek predchádzajúce posúdenie vady. Takéto prípady, kedy pri uplatnení služby „Blesková výmena“ a pri prevzatí výrobku od zákazníka sa vada výrobku zreteľne javí a vykazuje známky mechanického poškodenia, či poškodenia v dôsledku neodbornej manipulácie zákazníka s výrobkom a/alebo iné vady, kedy v takýchto prípadoch, ako je výslovne deklarované a ako je zákazník aj riadne informovaný v podmienkach tejto služby, sa na tieto prípady nevzťahuje služba bleskovej výmeny, resp. kedy zákazníkovi nevzniká nárok na jej uplatnenie a na plnenie z tejto služby, sú veľmi ojedinelé. A teda, aby zákazníci ani v týchto špecifických prípadoch neboli ukrátení na svojich práva, spoločnosť nad rámec podmienok poskytovania služby a na vlastné náklady i v takýchto prípadoch tieto ešte ďalej posudzuje. Podstata a odlišnosť tejto služby a nemožnosť jej stotožňovania s reklamačným konaním a nárokmi zákazníka z titulu reklamačného konania spočíva najmä v nasledovnom: služba je poskytovaná ako akýsi nadštandard nad rámec, resp. mimo rámca zákonných povinností predávajúceho. Jej podstata spočíva v tom, že zákazníkovi, ktorý si zakúpi takúto službu a ktorému sa výrobok počas trvania tejto služby znefunkční, DATART takýto nefunkčný výrobok zákazníkovi pri uplatnení tejto služby automaticky okamžite vymení za nový výrobok alebo okamžite poskytne iné plnenie podľa podmienok tejto služby. A to všetko mimo reklamačného konania, bez posudzovania závady výrobku, okamžite (t.j. bez lehoty ktorá zo zákona prislúcha predávajúcemu na určenie spôsobu vybavenia reklamácie a na jej následné vybavenie v zložitých, resp. odôvodnených prípadoch). V prípade využitia tejto služby spoločnosť vymení takýto nefunkčný výrobok zákazníkovi alebo poskytne iné plnenie bez posudzovania a skúmania závad tohto výrobku. Vzhľadom na to, že pri tejto službe teda nedochádza k posudzovaniu závady, tak DATART službou preberá zodpovednosť a náklady na výmenu výrobkov aj s takými závadami, na ktoré by sa zákonná záruka v prípade reklamačného konania nevzťahovala, napr. pri nedovolených zásahoch do prístroja, používaním v rozpore s návodom a pod. a ktoré by teda pri reklamácií boli dôvodom na jej zamietnutie. Pri uplatnení tejto služby počas doby jej trvania sa táto vzťahuje i na bleskovú výmenu výrobkov v prípadoch, kedy by predávajúci bol zo zákona oprávnený reklamáciu takéhoto výrobku zamietnuť z dôvodov, že sa nejedná o záručné vady. Spoločnosť teda

preberá na seba i riziko týchto prípadov aj s tým, že si nebude môcť uplatniť nároky z takýchto výrobkov voči svojmu dodávateľovi. Poskytovaná služba nie je urýchlenným odstraňovaním záručných vád, jedná sa o poskytovanú službu nad rámec zákonných povinností predávajúceho, komfort a službu v prospech spotrebiteľa. Spoločnosť tak v prípade tejto služby naopak vychádza v ústrety spotrebiteľom, pričom zároveň zákazníka nijakým spôsobom nezavaruje jeho zákonných práv v súvislosti s reklamačným konaním ani tieto jeho zákonné práva nijakým spôsobom nespôsobuje. Zákazník uhradzuje cenu za poskytovanie služby nezávisle od reklamačného konania, nie za plnenie zo zákonných nárokov. V prípade služby „Blesková výmena“ je možné konštatovať, že predávajúci sa do určitej miery vzdáva možnosti zaslať výrobok na odborné posúdenie, vyplývajúcej mu zo zákona a okamžite vymieňa tovar alebo poskytuje iné plnenie uvedené v podmienkach tejto služby. Poukázal na skutočnosť, že „Blesková výmena“ nie je primárne vybavovaním reklamačného konania, spoločnosť eviduje túto službu a poskytovanie plnení z jej využitia zákazníkmi samostatne v osobitnej evidencii, nesúvisiacej s evidenciou reklamácií. V propagačných ani iných informačných materiáloch pre spotrebiteľa nie je táto služba prezentovaná ako reklamačné konanie. V podmienkach poskytovania tejto služby ako aj v iných informačných a propagačných materiáloch dostupných priamo na predajniach ako aj webovej stránke sú zároveň zákazníkovi poskytované zreteľné, pravdivé a správne informácie o tejto službe. V žiadnych takto poskytovaných informáciách a dokumentoch sa neuvádza, že by poskytovaná služba mala akokoľvek nahrádzať reklamačné konanie či zbavovať zákazníka jeho zákonných práv zo zodpovednosti za vady, či tieto služby spoplatňovať. O skutočnosti, že sa nejedná o vybavovanie reklamácie, či nároky zo záručnej zodpovednosti svedčí aj to, že priamo v úvode podmienok služby sa veľkým tlačným písmom vyslovene uvádza, že sa jedná o službu poskytovanú k vybraným výrobkom, nevzťahuje sa teda na všetky predávané produkty ale len na vybrané výrobky, ktoré sú voľbou tejto služby zreteľne označené pri ich kúpe. Službu je možné uplatniť u vád za podmienok špecifikovaných v podmienkach poskytovania tejto služby, ide o službu poskytovanú mimo reklamačného konania a zakúpenie tejto služby nezavaruje zákazníka jeho práva uplatňovať si nároky zo zodpovednosti za vady tovaru v riadnom reklamačnom konaní v súlade s platnými právnymi predpismi. Dodal, že služba sa u zákazníkov teší mimoriadnej obľube, je vnímaná pozitívne. V súčasnej dobe prebieha a spoločnosť pripravuje úpravu a zmeny v podmienkach poskytovania tejto služby. Bude upravené a zdôraznené, že službu nie je možné uplatniť u vád spôsobených mechanickým poškodením výrobku a/alebo neodborným používaním výrobku.

Dňa 17.01.2017 bolo správne orgánu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že službu poskytuje spoločnosť na vybrané výrobky, ktoré sú voľbou tejto služby označené pri ich kúpe (nevzťahuje sa teda na všetky predávané výrobky). Službu „Blesková výmena“ je možné uplatniť u vád za podmienok špecifikovaných v podmienkach poskytovania tejto služby, ide o službu poskytovanú mimo reklamačného konania a zakúpenie tejto služby nezavaruje zákazníka jeho práva uplatňovať si nároky zo zodpovednosti za vady tovaru v riadnom reklamačnom konaní v súlade s platnými právnymi predpismi. Tieto základné informácie o podmienkach poskytovania a uplatnenia služby sa uvádzajú veľkým tlačným písmom priamo v úvode podmienok „Bleskovej výmeny“ a zákazníci sú o službe riadne informovaní. K podnetu č. 1367/16 uviedol, že zákazníkom udávaná vada vykazovala evidentné známky mechanického poškodenia a teda v zmysle podmienok sa na takéto prípady služby nevzťahuje a zákazníkovi v takýchto prípadoch nevzniká a nemá nárok na plnenie z tejto služby. Aj napriek tomu sa snažia vyjsť zákazníkovi v ústrety a v tomto prípade sa spoločnosť rozhodla postúpiť tento výrobok na odborné posúdenie do servisu. Následne bolo možné konštatovať, že vzniklo akési nedorozumenie medzi pracovníkom spoločnosti a zákazníkom v komunikácii o nárokoch zo služby a zákazníkovi sa za to hlboko

ospravedlňuje, pričom mu bola vrátená celá kúpna cena výrobku vrátane poplatku za službu. V období 10-11/2016 využilo v kontrolovanej prevádzke DATART v OC Aupark v Košiciach túto službu 215 zákazníkov, pričom z toho počtu bolo v 171 prípadoch spotrebiteľom okamžite riadne poskytnuté plnenia. Dodal, že zo strany spotrebiteľov sa táto služba teší veľkej obľube a je vnímaná pozitívne. V ostatných prípadoch výrobky vykazovali zjavné známky mechanického poškodenia, či poškodenia v dôsledku neodbornej manipulácie zákazníka s výrobkom, na ktoré sa predmetná služba nevzťahuje. V prílohe zaslal kópiu plnej moci, výpis z obchodného registra, dokumentáciu k prípadom „Blesková výmena“.

Dňa 10.01.2017 bolo správne orgánu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že v prípade podnetu č. 1230/16 sa jednalo o mechanické poškodenie tovaru, na ktoré sa nevzťahuje služba bleskovej výmeny, avšak aby zákazník nebol ani v tomto prípade ukrátený na svojich právach, rozhodla sa spoločnosť nad rámec podmienok a na vlastné náklady postúpiť výrobok technikom za účelom jeho odborného posúdenia, a to najmä za účelom odstránenia pochybností vzniku poškodenia výrobku. Po obdržaní správy zo servisu vykonávajúceho odborné posúdenie výrobku bola vec okamžite so zákazníkom doriešená a bolo mu poskytnuté finančné plnenie vo výške sumy, za ktorú bol výrobok zakúpený. V predmetnom období 10-11/2016 využilo v kontrolovanej prevádzke DATART v OC Optima v Košiciach službu „Blesková výmena“ celkovo 99 zákazníkov, z toho v 93 prípadoch bolo zákazníkom poskytnuté okamžite na mieste požadované plnenie. V ostatných prípadoch boli zákazníkom rovnako poskytnuté plnenia v zmysle podmienok služby, a to spôsobom ako vyplýva z podkladov a súvisiacej dokumentácie, ktoré predložil v prílohe. Mal za to, že poskytovanie služby nie je možné označovať za nekalú obchodnú praktiku, zákazníkovi sú poskytované zreteľné, pravdivé a správne informácie o tejto službe, pričom priamo v úvode podmienok sa veľkým tlačným písmom vyslovene uvádza, že sa jedná o službu poskytovanú k vybraným výrobkom a je ju možné uplatniť za podmienok definovaných touto službou a zákazník je teda vopred informovaný o podmienkach poskytovania a uplatnenia tejto služby a má možnosť si takúto službu k zakúpenému výrobku na základe vopred poskytnutých informácií zvoliť. V prílohe zaslal výpis o OR, kópiu plnej moci zo dňa 26.04.2016, doklady k zákazkám SZ344969, SZ344616, SZ341233, SZ343378, SZ340500.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia zodpovedá účastník konania. 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 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. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

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

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom výrobku, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji

výrobku a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na výrobku.

Kontrolou zameranou na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov bolo spoľahlivo preukázané, že účastník konania porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky. Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že účastník konania uvádzal informácie o poskytovanej službe „Blesková výmena tovaru“ v prevádzkarni v sekcii malých spotrebičov pri niektorých výrobkoch, ako aj pri pokladni na letáčikoch, kde bolo uvedené: „*Nezabudnite na bleskovú výmenu, nech nemusíte riešiť, čo budete robiť 30 dní bez výrobku. Spýtajte sa pri pokladni alebo nášho predavača. Ak bude nutné váš výrobok opraviť, Blesková výmena vám zaistí, že DATART vám dá okamžite výrobok nový. 24 mesiacov od zakúpenia už žiadne opravy a dlhé dni bez výrobku!* - Platí po celú dobu dvojročnej zákonnej záruky. - Namiesto opravy výrobok obratom vymeníme. - Uplatniteľné u vady, na ktorú sa vzťahuje záruka. - Vzťahuje sa na vybrané výrobky každodenného používania do predajnej ceny 200 €. Presné podmienky služby nájdete na DATART.sk, pri pokladni alebo u našich predavačov.“ Ďalšie podmienky služby „Blesková výmena tovaru“ boli v prevádzkarni umiestnené v priestore vedľa pokladní, na stole miesta s názvom „služby zákazníkom“, kde bola prítomná pracovníčka. V predmetných podmienkach bolo uvedené: „*So službou Blesková výmena tovaru (ďalej len „Blesková výmena“)* získate za nižšie uvedených podmienok tejto služby nasledovné výhody: - *Vadný výrobok zakúpený u nás Vám vymeníme za nový, prípadne Vám poskytneme iné plnenie v súlade s nižšie uvedenými podmienkami Bleskovej výmeny; a to okamžite a bez čakania. Už nebudete musieť stráviť dlhé dni bez vášho tovaru. – Za nižšie uvedených podmienok poskytovania tejto služby nebudete mať nikdy opravovaný výrobok; ak sa počas 24 mesiacov odo dňa zakúpenia výrobku a služby Blesková výmena stane Váš výrobok vadným, obratom Vám ho vymeníme za nový s novou dvojročnou záručnou lehotou (podľa podmienok uvedených nižšie)... BLESKOVÁ VÝMENA TOVARU JE POSKYTOVANOU SLUŽBOU MIMO REKLAMAČNÉHO KONANIA, ZAKÚPENIE TEJTO SLUŽBY ZÁKAZNÍKA NEZBAVUJE JEHO PRÁVA UPLATŇOVAŤ SI NÁROKY ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY TOVARU V RIADNOM REKLAMAČNOM KONANÍ V SÚLADE S PLATNÝMI PRÁVNÝMI PREDPISMI....* 6) *Nárok na plnenie zo služby Blesková výmena nemôže byť uznaný v prípadoch, ak je vada výrobku spôsobená neodbornou manipuláciou zákazníka alebo tretej osoby s výrobkom alebo neoprávneným zásahom do výrobku zákazníkom alebo treťou osobou, a to najmä ak je vada spôsobená v dôsledku mechanického poškodenia výrobku, neodbornej manipulácie s výrobkom v rozpore s návodom na použitie výrobku alebo inej obdobnej dokumentácie k výrobku, neodbornej inštalácie, zaobchádzania, obsluhy, zanedbania riadnej starostlivosti o výrobok, poškodenia výrobku počítačovým vírusom. Službu bleskovej výmeny nemožno uplatniť ani v prípade, ak je vada výrobku spôsobená v dôsledku opotrebovania výrobku spôsobeného jeho obvyklým používaním (vrátane zníženia kapacity batérie po jej životnosti spôsobenej používaním výrobku), pôsobenia prírodných živlov alebo vyššej moci, vonkajších príčin (napr. dopravná nehoda, náraz, iný mechanický alebo tepelný vplyv), výkyvov elektrického prúdu, vniknutia tekutiny do výrobku a pod.“. Zároveň boli podmienky predmetnej služby uvedené na internetovej stránke účastníka konania www.datart.sk/sluzby/zaruka_bleskovej_vymeny.html, kde bolo uvedené: „*Blesková výmena Už sa nemusíte obávať toho, že sa váš výrobok pokazí. Nadštandardná služba Blesková výmena vám zaistí, že pokiaľ sa Váš výrobok stane vadným, v priebehu celých 24 mesiacov od zakúpenia výrobku, ku ktorému sa vzťahuje Blesková výmena, vám DATART dá okamžite rovnaký výrobok nový, prípadne vám poskytne iné plnenie v súlade s podmienkami Bleskovej výmeny. Čo so službou Blesková výmena získate? - Okamžitá výmena vadného výrobku za nový**

výrobok, prípadne iné adekvátne plnenie v súlade s podmienkami služby Blesková výmena. - Žiadne starosti s riešením otázky, čo budete robiť 30 dní bez výrobku. - Žiadne opravy, ihneď nový výrobok. - Istota okamžitej výmeny počas celých dvoch rokov odo dňa zakúpenia výrobku a služby Blesková výmena. DATART vymení váš výrobok toľkokrát, koľkokrát bude potrebné. Pokiaľ už výrobok nie je v ponuke a teda ho nemôžete vymeniť, získate hodnotu výrobku na darčekovej karte a okamžite si môžete zakúpiť akýkoľvek nový výrobok.“. Služba bola spoplatnená v závislosti od ceny výrobku, a to v hodnote od 1,99 € do 24,99 € (napr. cena Bleskovej výmeny k výrobkom do 15 € bola 1,99 €, cena Bleskovej výmeny k výrobkom od 15,1 € do 40 € bola 3,99 €, cena Bleskovej výmeny k výrobkom od 40,1 € do 70 € bola 7,99 € atď.). Z uvedeného je zrejmé, že účastník konania si v predmetných podmienkach vymienil možnosť neuznania nároku na plnenie služby Blesková výmena, pričom však neuviedol ďalšie podstatné informácie potrebné pre rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii, a to v prípadoch, ak predávajúci neposkytne spotrebiteľovi okamžitú výmenu tovaru (pri vzniku podozrenia, že ide o neodbornú manipuláciu, neoprávnený zásad ho výrobku, mechanické poškodenie a pod.). Spotrebiteľ nebol informovaný o postupe predávajúceho v takýchto prípadoch (kto posudzuje výrobok, v akej lehote, akým spôsobom budú predmetné prípady vyriešené). Účastník konania teda poskytoval spotrebiteľom neúplné a nejednoznačné informácie o spoplatnenej službe - „Blesková výmena tovaru“, ktoré boli spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Správny orgán sa nestotožňuje s názorom účastníka konania, podľa ktorého je spotrebiteľ riadne informovaný o podmienkach služby. V tejto súvislosti správny orgán konštatuje, že už samotné neposkytnutie jednoznačných a úplných informácií o podmienkach poskytovanej služby v momente rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení k jej kúpe bolo spôsobilé podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku alebo službe. Správny orgán zdôrazňuje, že predávajúci je nositeľom zodpovednosti za vady výrobku a z tejto zodpovednosti mu vyplývajú i ďalšie povinnosti upravené zákonom, týkajúce sa postupu v reklamačnom konaní. Pokiaľ si teda účastník konania v podmienkach služby vymienil jej plnenie (výmenu výrobku) len pre prípady, na ktoré sa vzťahuje záruka (napr. vady zapríčinené mechanickým poškodením), nie je zrejmé, v čom by mala spočívať výhoda tejto služby, keďže ako je už vyššie spomenuté, z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona vyplýva právo spotrebiteľa na to, aby bola ním uplatnená reklamácia vybavená niektorým zo spôsobov uvedených § 2 písm. m) (t.j. odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, odôvodneným zamietnutím) ihneď, prípadne do 3 dní, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Účastník konania zároveň predmetnými podmienkami deklaroval právo spotrebiteľa na okamžitú výmenu výrobku, ako charakteristickú črtu svojej ponuky napriek tomu, že toto právo spotrebiteľovi prislúcha v zmysle platných právnych predpisov. Uvedené právo vyplýva spotrebiteľovi priamo z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého 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) zákona ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický 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. Služba „Blesková výmena tovaru“ a postup, ktorý je pri nej využívaný v prípade, ak sa nerozhodne o okamžitej výmene tovaru totiž vykazuje znaky riešenia reklamácie, avšak predávajúci predajom tejto služby získava finančný prospech za právo spotrebiteľa, ktoré je garantované zákonom.

Na základe uvedeného je možné rovnako konštatovať, že účastníkom konania ponúkaná spoplatnená služba „Blesková výmena tovaru“ nenapĺňa svoj účel deklarovaný predávajúcim, a to v prípade, ak predávajúci zasiela výrobok na posúdenie, a to mimo reklamačného konania, nerešpektujúc pritom povinnosti vyplývajúce predávajúcemu zo zákona o ochrane spotrebiteľa a tiež práva vyplývajúce spotrebiteľovi zo zodpovednosti za vady predaného výrobku. Povaha služby „Blesková výmena tovaru“ nepochybne súvisí so zákonnou zárukou, pričom postup, ktorý predávajúcim uplatňovaný postup je takmer totožný s reklamačným konaním, a to vzhľadom na skutočnosť, že služba „Blesková výmena tovaru“ sa uplatňuje v prípade splnenia podmienok, ktorými sú: výskyt vady, okamžitá výmena sa nevzťahuje na mechanické poškodenie, neodborné zaobchádzanie v rozpore s návodom na použitie, bežné opotrebenie, nároky z tejto služby je možné uplatniť počas trvania záručnej doby 24 mesiacov od kúpy výrobku, služba je k dispozícii len pre spotrebiteľov (nie podnikateľov). K uvedenému záveru správny orgán dospel aj s poukazom na skutočnosť, že pred samotnou výmenou výrobku musí dôjsť k zisteniu príčiny vady a v prípade pokiaľ predávajúci k okamžitej výmene výrobku nepristúpi, zasiela ho na posúdenie. Samotné posudzovanie charakteru vady je však podstatou rozhodovania pri uplatnenej reklamacii, ktorú je predávajúci povinný prijať a vybaviť v zákonom stanovenej lehote (ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie), a to bezplatne. Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že právna úprava lehôt, v rámci ktorých je potrebné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie a vybaviť reklamáciu obsiahnutá v § 18 ods. 4 zákona bola zákonodarcom prijatá práve s cieľom zamedziť neprimeranému a najmä neodôvodnenému predĺžovaniu reklamačného konania, ktoré v konečnom dôsledku poškodzuje spotrebiteľa. Správny orgán navyše dodáva, že v prípade uplatnenia reklamácie do 12 mesiacov od kúpy výrobku môže predávajúci zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia (t.j. na základe písomného vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska vydaného osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv).

Správny orgán v súvislosti s ďalšou prezentovanou „výhodou“ spoplatňovanej služby Bleskovej výmeny tovaru, t.j. „namiesto opravy výrobok obratom vymeníme“, „už žiadne opravy a dlhé dni bez výrobku“, podotýka, že v zmysle § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. S poukazom na vyššie uvedené teda nemožno vnímať účastníkom konania ponúkanú službu ako službu presahujúcu rámec jeho zákonných povinností a im zodpovedajúcich práv spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vyplýva priamo zo zákona právo na riadne a včasné vybavenie reklamácie, nevynímajúc právo na to, aby bol spôsob vybavenia ním uplatnenej reklamácie určený ihneď a reklamácia vybavená ihneď po jeho určení. Prezentovanie výmeny výrobku (t.j. jedného zo spôsobov vybavenia reklamácie v zmysle cit. § 2 písm. m) zákona) v zákonom stanovenej lehote, a to ihneď, ako charakteristickú črtu ponúkanej spoplatnenej služby, jednoznačne vykazuje znaky klamlivej obchodnej praktiky podľa bodu 10 Prílohy č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá sa za každých okolností považuje za nekalú.

Správny orgán pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy i obsah písomného podnetu, na prešetrenie ktorého bola kontrola zameraná. Spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 1367/16) si dňa 30.05.2016 súčasne s kúpou výrobku – napaarovacia žehlička ZE-108P, zakúpil službu „Blesková výmena tovaru“ v hodnote 1,99 €. Následne dňa 18.11.2016 vytkol spotrebiteľ u predávajúceho vadu výrobku (*žehlička žehlí aj pri minimálnej teplote na maximálnom výkone, došlo k nalepeniu žehleného materiálu na žehliacu plochu výrobku*). Predmetnú vec predávajúci neriešil okamžitou výmenou výrobku, zaevidoval ju ako zákazku v súvislosti so službou „Blesková výmena tovaru“. Výrobok prijal na posúdenie a spotrebiteľovi vystavil dňa 18.11.2016 doklad s názvom „Príjem zákazky Blesková výmena“. Zákazka bola ukončená až dňa 04.12.2016, pričom v doklade o vybavení zákazky predávajúci uviedol, že celú vec vybavil odstúpením od kúpnej zmluvy. Spotrebiteľovi však predávajúci nevrátil kúpnu cenu za tovar, ale odovzdal mu darčekovú kartu v hodnote výrobku, ktorou ho vlastne zaviazal na nákup iného tovaru a v konečnom dôsledku teda spotrebiteľovi uprel zákonné právo na vrátenie kúpnej ceny výrobku.

Zároveň správny orgán pri rozhodovaní vo veci zohľadnil aj pomer počtu prípadov, kedy spotrebiteľia využili službu Bleskovej výmeny tovaru, pričom tovar im bol vymenený ihneď a počtu prípadov, kedy po uplatnení nárokov zo služby Bleskovej výmeny tovaru k okamžitej výmene tovaru nedošlo. Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že za obdobie mesiacov 10-11/2016 túto službu v prevádzke DATART, OC Aupark, Nám. Osloboditeľov 1, Košice využilo celkovo 215 zákazníkov, pričom z tohto počtu až v 44 prípadoch nebol výrobok vymenený spotrebiteľovi ihneď (v 16 prípadoch boli nároky následne vyriešené výmenou výrobkov, v 20 prípadoch odstúpením od kúpnej zmluvy, v 3 prípadoch boli pri kontrole predložené servisné protokoly, podľa ktorých došlo zo strany spotrebiteľov k mechanickému poškodeniu výrobkov a teda je predpoklad, že v týchto prípadoch išlo o zamietnutie „Bleskovej výmeny výrobkov“, v 2 prípadoch sa závada neprejavila a v 3 prípadoch boli pri kontrole predložené potvrdenia o zaslaní výrobkov na posúdenie do servisných stredísk, avšak neboli predložené konečné stanoviská, akým spôsobom boli predmetné prípady vyriešené). Uvedené svedčí o tom, že účastník konania pri „vybavovaní“ nárokov zo služby Blesková výmena tovaru postupoval obdobne ako v reklamačnom konaní. Právo na výmenu výrobku v prípade vyskytnutia sa vady na výrobku (samozrejme ak ide o vadu, za ktorú predávajúci nesie v rámci záruky zodpovednosť) je nepochybne nárokom, ktorý vyplýva spotrebiteľovi zo zákona. Aj napriek tvrdeniam účastníka konania, v zmysle ktorých daná služba nenahrádza reklamačné konanie, sa správny orgán domnieva, že prezentáciou a ponukou služby „Blesková výmena tovaru“ vlastne účastník konania vytvoril stav, ktorý môže v konečnom dôsledku spotrebiteľa od uplatňovania jeho zákonných práv zo zodpovednosti za vady odradiť. Spotrebiteľ, ktorý si za „nadštandardnú“ službu pripláti, sa pri výskyte vady výrobku pochopiteľne prioritne rozhodne pre uplatnenie nárokov z tejto služby a nevyužije svoje zákonné právo na uplatnenie reklamácie. Aj napriek „garancii“ okamžitej resp. bleskovej výmeny vadného tovaru, sa však spotrebiteľ môže ocitnúť v situácii, že sa očakávaného efektu tejto služby nedočká. Uvedené vyplýva tak z obsahu vyššie popísaného podnetu spotrebiteľa, ako aj z prehľadu prípadov, pri ktorých k okamžitej výmene vadného výrobku nedošlo, resp. ktoré boli vybavené inak ako výmenou výrobku. Nie zanedbateľnou skutočnosťou, na ktorú správny orgán taktiež prihliadal, je i skutočnosť, že predpokladom pre úspešné domáhanie sa nárokov zo zodpovednosti za vady výrobku na súde je práve uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácie) u predávajúceho a to v záručnej dobe. Obdobie trvania procesu vybavovania nároku spotrebiteľa zo služby „Blesková výmena tovaru“ teda zbytočne predlžuje dobu, ktorú mohol spotrebiteľ využiť na uplatnenie zákonom garantovaného práva zo zodpovednosti za vady.

K účastníkom konania poukazovanej snahe o odstránenie protiprávneho stavu správny orgán uvádza, že ju vníma pozitívne, zároveň však uvádza, 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. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v zákonnej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné odstránenie nedostatkov, až po ich konštatovaní kontrolou preto, s poukazom na uvedené nemožno hodnotiť ako okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Na základe vyššie uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so 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 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 zákona 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, spôsob a následky porušenia zákazu vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu používania nekalých obchodných praktík. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na nedodržanie zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii. Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené všeobecné zmluvné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť.

Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa 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/0251/08/17

Dňa: 10.10.2017

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: OBCHODIK SLNIEČKO s.r.o., sídlo: Duklianska 599/32, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO: 46 241 639, kontrola vykonaná v prevádzkarni: Záhradné centrum SLNIEČKO, Duklianska 599/32, Spišská Nová Ves, dňa 06.06.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 12 ods.2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo o dodávateľovi, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 12 druhov výrobkov (8 druhov náhrobné kytice z umelých kvetov, náhrobný veniec z umelých kvetov, 2 druhy náhrobné ikebany, kytica z umelých kvetov) v celkovej hodnote 247,60 eur, ktoré neboli zreteľne označené údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo o dodávateľovi;

p o k u t u

vo výške 200,- eur slovom dvesto 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 – 02510817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 06.06.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: Záhradné centrum SLNIEČKO, Duklianska 599/32, Spišská Nová Ves. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho:

-podľa § 12 ods.2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo o dodávateľovi, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 12 druhov výrobkov v celkovej hodnote 247,60 eur, ktoré neboli zreteľne označené údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo o dodávateľovi. V čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzali tieto druhy výrobkov s uvedenými nedostatkami: 1 ks náhrobná kytica z umelých kvetov, ružovo – žltá á 19,50 €, 1 ks náhrobná kytica z umelých kvetov, žltá á 19,50 €, 1 ks náhrobná kytica z umelých kvetov, červeno – žltá á 19,50 €, 1 ks náhrobná kytica z umelých kvetov, žltá – fialová á 19,50 €, 1 ks náhrobná kytica z umelých kvetov, ružovo – žltá á 14,00 €, 1 ks náhrobná kytica z umelých kvetov, žltá – fialová á 14,00 €, 1 ks náhrobná kytica z umelých kvetov, ružová á 14,00 €, 1 ks náhrobná kytica z umelých kvetov, fialovo – žltá á 14,00 €, 1 ks náhrobný veniec z umelých kvetov, fialový á 14,00 €, 1 ks náhrobná ikebana, žltá á 33,00 €, 1 ks náhrobná ikebana, červená á 33,00 €, 14 ks kytica umelých kvetov – ruže á 2,40 €/ks, vyššie uvedené výrobky neboli označené žiadnym spôsobom údajom o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi.

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 25.08.2017.

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

Dňa 08.06.2017 bola správnemu orgánu doručená správa o odstránení nedostatkov zistených kontrolou a to označením 12 druhov výrobkov v celkovej hodnote 247,60 eur povinnými údajmi o výrobcovi a dodávateľovi.

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 nespĺnenie 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.

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

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia § 12 ods.2 zákona spoľahlivo preukázané, keďže v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo celkom 12 druhov výrobkov, vo vzťahu ku ktorým si účastník konania ako predávajúci nesplnil zákonom stanovené informačné povinnosti, keďže uvedené výrobky neboli označené údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo o dodávateľovi. Uvedené kontrolné zistenia účastník konania žiadnym spôsobom nenamietal, naopak informoval o odstránení nedostatkov zistených kontrolou. 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. 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. 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 nedodržanie informačných povinností v rozsahu stanovenom zákonom a to neoznačením 12 druhov výrobkov nachádzajúcich sa v čase kontroly v ponuke na predaj údajom o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo o dodávateľovi. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle zákona je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený všetkými zákonom stanovenými údajmi potrebnými pre riadne a bezpečné použitie výrobku. Údaje o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi patria do skupiny informácií, ktorými výrobky musia byť označené v každom prípade, nakoľko tieto sú dôležité najmä z hľadiska prípadného uplatnenia práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v zmysle osobitného zákona. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na počet i celkovú hodnotu výrobkov s vyššie uvedenými nedostatkami. 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, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti, ako aj 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: P/0253/08/17

Dňa: 10.10.2017

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: MARAKITA s.r.o., sídlo: Štúrova 4, 982 01 Tornaľa, IČO: 31633501, kontrola na predajnom mieste, stánok ovocie – zelenina, trhovisko pred OC Mier, Košice, dňa 07.06.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 8 druhov výrobkov (reďkovka červená, cibuľka zelená, 2 druhy zemiakov, cesnak, fazuľa suchá, karfiol, kôpor), ktoré neboli zreteľne označené cenou a informácia o ich cene nebola ani inak vhodne sprístupnená;

pre porušenie povinnosti podľa § 15 ods.1 písm. a), b) zákona, v zmysle ktorého na vhodnom trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, keď v čase kontroly nebolo predajné miesto na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označené obchodným menom a sídlom predávajúceho, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 16 ods.1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď účastník konania nevydal spotrebiteľom (inšpektorom SOI) doklad o kúpe výrobkov zakúpených vo vykonanom kontrolnom nákupe účtovanom v celkovej hodnote 4,17 eur;

p o k u t u

vo výške 650,- eur **slovom** šesťstopäťdesiat 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 – 02530817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 07.06.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola na predajnom mieste, stánok ovocie – zelenina, trhovisko pred OC Mier, Košice. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

-podľa § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 8 druhov výrobkov, ktoré neboli zreteľne označené cenou a informácia o ich cene nebola ani inak vhodne sprístupnená. S uvedeným nedostatkom sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzali tieto druhy výrobkov: reďkovka červená, cibuľka zelená, zemiaky 2 druhy, cesnak, fazuľa suchá, karfiol, kôpor;

-podľa § 15 ods.1 písm. a), b) zákona, v zmysle ktorého na vhodnom trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, keď v čase kontroly nebolo predajné miesto na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označené obchodným menom a sídlom predávajúceho, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne;

-podľa § 16 ods.1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď účastník konania nevydal spotrebiteľom (inšpektorom SOI) doklad o kúpe výrobkov zakúpených vo vykonanom kontrolnom nákupe (415 g nektárinky á 3,50 eur/kg, 430 g marhule á 3,50 eur/kg, 485 g uhorky á 2,50 eur/kg) účtovanom v celkovej hodnote 4,17 eur.

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 25.08.2017.

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 ako ani k skutkovému stavu zistenému kontrolou sa ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

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.

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

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

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

V zmysle § 15 ods.2 zákona povinnosť označenia údajov potrebných na uplatnenie reklamácie sa vzťahuje aj na predaj výrobkov a poskytovanie služieb mimo prevádzkarne.

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

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

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinností predávajúceho vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení § 14, § 15 ods.1 písm. a), b) a § 16 ods.1 zákona spoľahlivo preukázané, keďže v čase kontroly sa v ponuke na predaj sa nachádzalo 8 druhov výrobkov, o cene ktorých nebol spotrebiteľ informovaný, vo vykonanom kontrolnom nákupe nebol spotrebiteľom (inšpektorom SOI) vydaný doklad o kúpe v žiadnej forme, na vhodnom a trvale viditeľnom mieste neboli uvedené údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne. Účastník konania svoje právo vyjadriť sa k zistenému skutkovému stavu resp. k dôvodom začatého správneho konania nevyužil. Podkladom pre rozhodnutie bol preto kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

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 nedodržanie povinnosti predávajúceho informovať spotrebiteľa o cene 8 druhov výrobkov, ktoré sa v čase kontroly nachádzali v ponuke na predaj, vzhľadom na nedodržanie povinnosti uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, ako aj údaje o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, ako aj vzhľadom na nedodržanie povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Pri určení výšky pokuty bol zohľadnený význam a dôležitosť informácie o cene pre spotrebiteľa, nakoľko táto je jednou z najpodstatnejších skutočností, ktoré spotrebiteľ zvažuje pri rozhodovaní sa o kúpe výrobku a ktorá môže ovplyvniť jeho ekonomické správanie. Spotrebiteľ vzhľadom na uvedené musí byť informovaný o cene výrobku, ktorú v prípade kúpy zaplatí. Neoznačením predajného miesta údajmi o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne neboli spotrebiteľom poskytnuté ani základné zákonom predpísané údaje o osobe predávajúceho ako ani ďalšie informácie potrebné pre uplatnenie reklamácie. Pri určení výšky pokuty bola zohľadnená aj dôležitosť dokladu o kúpe výrobku, keďže tento doklad má nesporný význam pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho absencia môže sťažiť, ba dokonca aj zmariť spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobkov a navyše i znemožniť spotrebiteľovi vykonanie kontroly správnosti účtovania vykonaného nákupu. Doklad o kúpe výrobku predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv. 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 ako aj právo 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: P/0254/08/17

Dňa: 10.10.2017

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: CAIRO RESTAURANT s.r.o., sídlo: Hlavná 92, 044 15 Vyšná Myšľa, IČO: 47 699 485, kontrola vykonaná v prevádzkarni: Bar TARANTINO, Bočná 6, Košice, dňa 07.06.2017,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o miere alebo množstve, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 22 druhov výrobkov (Presso s mliekom, Latte, Capucino, Viedenská káva, Alžírka káva, Zalievaná káva, Ľadová káva, Smotana do kávy, Frappe, Horúca čokoláda, Čaj, Med, Šlaháčka, Miešané nápoje - Pinacolada, Mojito, Tequila Sunrise, Čaj z čerstvých bylíniek /mäta, zázvor/, Čerstvý ľadový čaj, Mliečny kokteil jahodový, Pochutiny - Chipsy, Arašidy, Tyčinky), ktoré neboli zreteľne označené údajom o miere (objeme) alebo o množstve (hmotnosti);

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 14 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzali 2 druhy výrobkov (Kláštorné červené víno, Kláštorné biele víno), ktoré neboli zreteľne označené cenou a informácia o ich cene nebola inak vhodne prístupnená;

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 – 02540817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 07.06.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: Bar TARANTINO, Bočná 6, Košice. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o miere alebo množstve, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 22 druhov výrobkov, ktoré neboli zreteľne označené údajom o miere (objeme) a o množstve (hmotnosti). S uvedenými nedostatkami sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzali tieto druhy výrobkov: Presso s mliekom á 1,40 €, Latte á 1,60 €, Capucino á 1,50 €, Viedenská káva á 1,60 €, Alžírka káva á 2,20 €, Zalievaná káva á 1,20 €, Ľadová káva á 1,99 €, Smotana do kávy á 0,30 €, Frappe á 1,60 €, Horúca čokoláda á 2,10 €, Čaj á 1,20 €, Med á 0,40 €, Šlaháčka á 0,40 €, Miešané nápoje - Pinacolada á 3,30 €, Mojito á 3,30 €, Tequila Sunrise á 3,30 €, Čaj z čerstvých bylín (mäta, zázvor) á 1,30 €, Čerstvý ľadový čaj á 2,22 €, Mliečny kokteil jahodový á 2,00 €, Pochutiny - Chipsy á 1,10 €, Arašidy á 0,70 €, Tyčinky á 0,50 €;

- podľa § 14 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzali 2 druhy výrobkov (Kláštorné červené víno, Kláštorné biele víno), ktoré neboli zreteľne označené cenou a informácia o ich cene nebola inak vhodne sprístupnená.

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 mu listom zo dňa 25.08.2017.

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

V čase kontroly prítomná konateľka spoločnosti – účastníka konania, kontrolou zistený skutkový stav žiadnym spôsobom nenamietala, vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedla, že nedostatky odstráni, pracujú na novom nápojovom lístku.

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 osoby, 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, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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

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

Porušenie povinností predávajúceho, vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané, keďže v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo celkom 22 druhov výrobkov, ktoré neboli zreteľne označené údajmi o miere alebo o množstve, navyše v ponuke na predaj sa v čase kontroly nachádzali 2 druhy výrobkov, o cene ktorých neboli spotrebiteľia žiadnym spôsobom informovaní. Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil, naopak poukázal na odstránenie zistených nedostatkov. Správny orgán síce pozitívne hodnotí snahu účastníka konania o nápravu protiprávneho stavu, avšak zároveň považuje 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. 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. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní kontrolou SOI teda nie je okolnosťou zbavujúcou účastníka konania zodpovednosti za protiprávny 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 § 24 ods. 1 zákona vyplýva správne mu orgánu 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na nesplnenie povinnosti zreteľne označiť 22 druhov výrobkov údajom o miere alebo o množstve ako aj vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho informovať spotrebiteľa o cene 2 druhov výrobkov. Následkom porušenia tejto povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy skutočnosť, že označenie výrobkov údajmi o miere alebo množstve v cenníku alebo inom ponukovom lístku je pre spotrebiteľa nevyhnutné nielen z dôvodu potreby kvalifikovaného rozhodnutia o pristúpení k uzatvoreniu zmluvy, ale tiež z hľadiska následnej kontroly ich dodržania a tým správnosti účtovania a prípadnú reklamáciu odpredaného množstva či miery výrobkov. Neuvedením týchto údajov predávajúci vytvoril reálny predpoklad vzniku možnosti neúspešného uplatnenia zodpovednosti za prípadné nedodržanie miery či množstva odpredaného výrobku. Pri určení výšky pokuty bol zohľadnený význam a dôležitosť informácie o cene, nakoľko táto je jednou z najpodstatnejších skutočností, ktoré spotrebiteľ zvažuje pri rozhodovaní sa o kúpe výrobku a ktorá môže ovplyvniť jeho ekonomické správanie. Spotrebiteľ vzhľadom na uvedené musí byť informovaný o cene výrobku, ktorú v prípade kúpy zaplatí. Správny orgán pri rozhodovaní vo veci zohľadnil počet výrobkov, vo vzťahu ku ktorým si účastník konania ako predávajúci nespĺnil zákonom stanovené informačné povinnosti. 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 a na ochranu 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 zákonných 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/0288/08/17

Dňa: 16.10.2017

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: Marcel Harabin – EVERY, miesto podnikania: Zimná 86, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO: 35321083, (podnikateľský subjekt ukončil svoju činnosť ku dňu 08.08.2017), kontrola vykonaná 12.06.2017 a dňa 29.06.2017 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie výrobku – nohavice pánske BIG STAR, BRYAN 333, zo dňa 23.02.2017, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie;

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 – 02880817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.6.2017 a dňa 29.06.2017 boli inšpektormi SOI v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, na základe dokladov predložených kontrolovanou osobou spísané inšpekčné záznamy z kontroly vykonanej za účelom prešetrenia písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 396/17. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie výrobku – nohavice pánske BIG STAR, BRYAN 333, zo dňa 23.02.2017, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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 oznámené mu listom zo dňa 12.09.2017 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 k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí 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 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 § 2 písm. l) zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku.

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

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie uvedenej zákonom stanovenej povinnosti predávajúceho spoľahlivo preukázané. Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) si dňa 22.02.2017 zakúpil výrobok – nohavice pánske BIG STAR, BRYAN 333, u predávajúceho, t.j. účastníka konania. Z kópie Reklamačného lístka č. 7/2017 je zrejmé,

že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku dňa 23.02.2017. Vzhľadom na uvedené bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu pri dodržaní zákonom stanoveného postupu, a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia a v rovnakej lehote vydať i písomný doklad o jej vybavení. Účastník konania vybavil reklamáciu opravou, avšak žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) vydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie. Účastník konania zaslal spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie – list zo dňa 22.03.2017, až dňa 06.04.2017, t.j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Spotrebiteľ je v právnom vzťahu s predávajúcim, ktorý nesie objektívnu zodpovednosť za vady ním predaného výrobku, pričom jedine on rozhoduje o tom, akým spôsobom predmetnú reklamáciu vybaví. Vzhľadom na uvedené je nevyhnutné, aby svoje rozhodnutie oznámil spotrebiteľovi predávajúci vo forme nevzbudzujúcej pochybnosť o tom, akým spôsobom a kedy reklamáciu vybavil, pričom pokiaľ predávajúci spotrebiteľovi o tom doklad nevydá, spotrebiteľ nemá možnosť preukázať priebeh reklamačného konania. Uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku u predávajúceho v záručnej dobe je pritom podmienkou pre možnosť uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vady na súde v premlčacej lehote. Spôsob, akým bola reklamácia vybavená je pre spotrebiteľa a pre jeho nároky vyplývajúce z konkrétnej vady azda najvýznamnejšou skutočnosťou a svedčí o výsledku uplatnenia si zodpovednosti za vady u zodpovedného subjektu, t.j. u predávajúceho. Zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov v záručnej dobe vyplýva aj jeho povinnosť odovzdať spotrebiteľovi v preukázateľnej, písomnej forme potvrdenie o tom, ako reklamáciu vybavil.

Účastník konania skutkové zistenia žiadnym spôsobom nespochybnil a keďže sa k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania nevyjadril, podkladom pre rozhodnutie bol skutkový stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán podotýka, 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. SOI teda nie je oprávnená zasahovať do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so 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 vyplýva správne mu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti 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 to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vydať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Následkom porušenia tejto povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 9 zákona bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na vydanie dokladu o vybavení reklamácie, ktorým spotrebiteľ môže disponovať a ktorý preukazuje skutočnosť akým spôsobom predávajúci spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu vybavil. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie. Povinnosťou predávajúceho je vydať tento doklad spotrebiteľovi v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nevydanie písomného

dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje spotrebiteľovi, v prípade potreby, preukázať čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu znemožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa 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/0292/08/17

Dňa: 30.10.2017

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: FaxCopy a.s., sídlo: Domkárska 15, 821 05 Bratislava, IČO: 35729040, kontrola v prevádzkarni: FaxCopy pobočka, Hutnícka 22, Košice, vykonaná dňa 03.07.2017, kontrola v prevádzkarni: FaxCopy, pobočka, Zimná 78, Spišská Nová Ves, vykonaná dňa 18.07.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný správne účtovať ceny pri predaji výrobkov, keď kontrolou vykonanou dňa 03.07.2017 v prevádzkarni FaxCopy, Hutnícka 22, Košice bolo zistené, že vo vykonanom kontrolnom nákupe účtovanom v hodnote 7,99 eur, v správnej hodnote 7,59 eur, boli spotrebiteľia (inšpektori SOI) nesprávnym účtovaním ceny výrobku – DONAU lepiaca tyčinka, poškodení o 0,40 eur;

pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 6 ods. 3 zákona, v zmysle ktorého výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, sa nesmú uviesť na trh po uplynutí doby spotreby, pričom predávajúci je povinný takéto výrobky najneskôr v posledný deň doby spotreby stiahnuť z trhu, keď v čase kontroly dňa 18.07.2017, vykonanej v prevádzkarni FaxCopy, Zimná 78, Spišská Nová Ves, sa v ponuke na predaj nachádzali 3 druhy výrobkov (popisovač FABER – CASTELL pre písanie na fóliu pre videoprojektory a hladké povrchy, značkovač Centropen® 2,5 mm line, viacfunkčný liner určený k ovládaniu kapacitných

displejov tabletov Centropen®), v celkovej hodnote 27,58 eur, ktoré boli po uplynutí doby spotreby;

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 v čase kontroly dňa 18.07.2017, vykonanej v prevádzkarni FaxCopy, Zimná 78, Spišská Nová Ves, žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov;

p o k u t u

vo výške 550,- eur **slovom** päťstopäťdesiat 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 – 02920817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 03.07.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: FaxCopy pobočka, Hutnícka 22, Košice.

Dňa 18.07.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: FaxCopy, pobočka, Zimná 78, Spišská Nová Ves. Vykonanými kontrolami bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný správne účtovať ceny pri predaji výrobkov, keď kontrolou vykonanou dňa 03.07.2017 v prevádzkarni FaxCopy, Hutnícka 22, Košice bolo zistené, že vo vykonanom kontrolnom nákupe (1 ks Emtec Candy 8 GB USB 2,0 á 5,99 €, 1 ks DONAU lepiaca tyčinka 25 g á 1,60 €) účtovanom v hodnote 7,99 eur, v správnej hodnote 7,59 eur, boli spotrebiteľia (inšpektori SOI) nesprávnym účtovaním ceny výrobku – DONAU lepiaca tyčinka, poškodení o 0,40 eur;

- podľa § 6 ods. 3 zákona, v zmysle ktorého výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, sa nesmú uviesť na trh po uplynutí doby spotreby, pričom predávajúci je povinný takéto výrobky najneskôr v posledný deň doby spotreby siahnuť z trhu, keď v čase kontroly dňa 18.07.2017, vykonanej v prevádzkarni FaxCopy, Zimná 78, Spišská Nová Ves, sa v ponuke na predaj nachádzali 3 druhy výrobkov, v celkovej hodnote 27,58 eur, ktoré boli po uplynutí doby spotreby. S uvedeným nedostatkom sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzali tieto druhy výrobkov: 3 balenia po 4 ks popisovač FABER – CASTELL pre písanie na fóliu pre videoprojektory a hladké povrchy á 6,01 €, dátum spotreby 12/2016, 1 balenie po 4 ks značkovač Centropen® 2,5 mm line á 3,15 €, dátum spotreby 06/2017, 4 ks viacfunkčný liner určený k ovládaniu kapacitných displejov tabletov Centropen® á 1,60 €, dátum spotreby 06/2017;

- 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 čase kontroly dňa 18.07.2017, vykonanej v prevádzkarni FaxCopy, Zimná 78, Spišská Nová Ves, žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

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 pod č. P/0292/08/17 oznámené mu listom zo dňa 27.09.2017 a správne konanie pod č. P/0309/08/17 oznámené mu listom zo dňa 03.10.2017, doručeným do vlastných rúk.

Správny orgán uplatnil zásadu koncentrácie konania a vyššie uvedené konania spojil do jedného, pričom ďalej rozhodoval v jednom konaní vedenom pod č. P/0292/08/17.

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 dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly dňa 03.07.2017 prítomný zamestnanec účastníka konania vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu uviedol, že omylom nablokovoval plnú sumu, výrobok bol vo výpredaji pred koncom záruky za 1,60 €, ale zároveň je v ponuke ten istý za 2,00 €.

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

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

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).

Porušenie vyššie uvedenej povinnosti bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané. Kontrolou vykonanou dňa 03.07.2017 v prevádzkarni FaxCopy, Hutnícka 22, Košice bolo zistené, že vo vykonanom kontrolnom nákupe (1 ks Emtec Candy 8 GB USB 2,0 á 5,99 €, 1 ks DONAU lepiaca tyčinka 25 g á 1,60 €) účtovanom v hodnote 7,99 eur, boli spotrebiteľa (inšpektori SOI) poškodení o 0,40 eur, a to nesprávnym účtovaním ceny výrobku, keď výrobok DONAU lepiaca tyčinka bol účtovaný v hodnote 2,00 eur, namiesto správnej hodnoty 1,60 eur, uvedenej na cenovke pri výrobku. Z obsahu inšpekčného záznamu je tiež zrejmé, že v čase kontroly dňa 18.07.2017, vykonanej v prevádzkarni FaxCopy, Zimná 78, Spišská Nová Ves, sa v ponuke na predaj nachádzali 3 druhy výrobkov, v celkovej hodnote 27,58 eur, ktoré boli po uplynutí doby spotreby. Doba spotreby je určená ako doba, počas ktorej si výrobok zachováva deklarované alebo zákonom stanovené vlastnosti. Po uplynutí určenej doby spotreby v dôsledku prebiehajúceho procesu zmien vlastností výrobku, určité vlastnosti výrobku poklesnú pod dovolenú, prípadne tolerovateľnú hladinu a výrobok sa môže stať nepoužiteľným na daný účel, prípadne s ohľadom na jeho povahu aj nebezpečným. Zákon preto prikazuje predávajúcemu stiahnuť výrobky z trhu po uplynutí určenej doby spotreby, resp. expirácie. Z obsahu inšpekčného záznamu je rovnako zrejmé, že účastník konania v čase kontroly dňa 18.07.2017, vykonanej v prevádzkarni FaxCopy, Zimná 78, Spišská Nová Ves, žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Zamestnancom účastníka konania uvádzané skutočnosti správny orgán nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny stav, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter.

Na základe 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 vyplýva správnomu orgánu 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na nesplnenie povinnosti správne účtovať ceny pri predaji výrobkov, vzhľadom na nesplnenie zákazu uvádzať na trh výrobky po uplynutí doby spotreby a 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). Následkom porušenia týchto povinností došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesprávnym účtovaním cien výrobkov a služieb dochádza k bezdôvodnému obohateniu predávajúceho, prípadne jeho zamestnancov na úkor spotrebiteľa a závažným a nevhodným spôsobom sa ohrozujú jeho ekonomické záujmy. Zákon preto prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby k ohrozeniu týchto záujmov spotrebiteľa nedochádzalo. Keďže účelom zákona je okrem iného aj ochrana majetku spotrebiteľa, nie je zanedbateľná skutočnosť, že v dôsledku nesprávneho účtovania ceny pri predaji výrobku boli spotrebiteľia poškodení na svojom majetku, konkrétne o 0,40 eur.

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. Daným nedostatkom 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.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol tiež na skutočnosť, že 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 zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého chránenými právami spotrebiteľa sú práve ochrana jeho 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 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/0296/08/17

Dňa: 30.10.2017

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: KAPA-PRESS, spoločnosť s ručením obmedzeným, sídlo: Dunajská 10, 040 01 Košice, IČO: 36184454, kontrola vykonaná v prevádzkarni: Predaj tlačie a tabakových výrobkov, Trolejbusová, Košice, dňa 20.06.2017 a dňa 12.07.2017,

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 uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu gélovej náplne Parker, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 547/2017 dňa 27.04.2017, 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 túto na požiadanie orgánu dozoru predložiť na nazretie, pričom evidencia o reklamácii musí obsahovať poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď v evidencii o reklamáciách za obdobie od 01.01.2017 do 20.06.2017, vedenej účastníkom konania, neboli uvedené poradové čísla dokladov o uplatnení reklamácie;

p o k u t u

vo výške 200,- eur slovom dvesto 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 – 02960817.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 20.06.2017 a dňa 12.07.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: Predaj tlače a tabakových výrobkov, Trolejbusová, Košice. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod číslom 547/2017, bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností 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 uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu gélovej náplne Parker, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu) dňa 27.04.2017, 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 túto na požiadanie orgánu dozoru predložiť na nazretie, pričom evidencia o reklamácii musí obsahovať poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď v evidencii o reklamáciách za obdobie od 01.01.2017 do 20.06.2017, vedenej účastníkom konania, neboli uvedené poradové čísla dokladov o uplatnení reklamácie.

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 oznámené mu listom zo dňa 27.09.2017.

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 využil a k dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa písomne vyjadril. Vo vyjadrení, ktoré bolo správnemu orgánu doručené dňa 03.10.2017, účastník konania uviedol, že je pravdou, že reklamáciu na gélovú náplň Parker zo dňa 27.04.2017 nevybavili v zákonom stanovenej lehote 30 dní. Stalo sa to preto, že účastník konania reklamoval túto náplň u svojho dodávateľa, avšak tento reklamáciu vôbec nevybavil. Z uvedeného dôvodu neskôr pristúpili k tomu, že kupujúcemu vrátili peniaze na gélovú náplň. Čo sa týka povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, účastník konania uvádza, že evidenciu viedlo, ale neobsahovala predpísané údaje. Následne na všetkých prevádzkach zaviedli evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje všetky potrebné údaje. Vzhľadom na uvedené účastník konania žiada o zhovievavosť pri ukladaní sankcie za predmetné porušenie.

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 osoby, 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, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok. Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 § 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 je predávajúci 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.

Porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností predávajúceho bolo vykonanou kontrolou jednoznačne zistené, keďže účastník konania nedodržel zákonom stanovený postup pri vybavovaní reklamácie, uplatnenej spotrebiteľom – pisateľom podnetu č. 547/2017 a navyše ním vedená evidencia o reklamáciách neobsahoval zákonom stanovené údaje o poradovom čísle dokladov o uplatnení reklamácie. Z dostupných podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ – pisateľ podnetu dňa 23.03.2017 zakúpil v prevádzkarni účastníka konania výrobok – gélovú náplň Parker GP 1501 v hodnote 4,84 eur. Dňa 27.04.2017 uplatnil spotrebiteľ reklamáciu vady výrobku, čo potvrdzuje vydaný doklad o prijatí reklamácie – reklamačný lístok. Vzhľadom na uvedené bolo povinnosťou účastníka konania – predávajúceho, vybaviť predmetnú reklamáciu niektorým zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona (t.j. odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím) a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Z podkladov pre rozhodnutie však vyplýva, že k ukončeniu reklamačného konania v prípade danej reklamácie došlo až dňa 08.06.2017, kedy bola spotrebiteľovi vrátená kúpna cena výrobku. Z uvedeného je teda nepochybne zrejmé, že účastník konania nedodržel zákonom stanovenú lehotu na vybavenie predmetnej reklamácie a porušil povinnosť vyplývajúcu z ustanovenia § 18 ods.4 zákona.

Z výsledkov vykonanej kontroly ďalej vyplýva, že evidencia o reklamáciách za obdobie od 01.01.2017 do 20.06.2017 (predložená účastníkom konania až na základe písomnej výzvy orgánu dozoru) neobsahovala zákonom predpísaný údaj o poradovom čísle dokladu o uplatnení reklamácií. Z obsahu predloženej evidencie vyplýva, že v dotknutom období boli v kontrolovanej prevádzkarni účastníka konania uplatnené okrem vyššie popísanej reklamácie pisateľa podnetu č. 547/2017 ešte 3 ďalšie reklamácie (reklamácia výrobku – set Parker 664818 zo dňa 25.05.2017, reklamácia zapaľovača COZY (305699) zo dňa 16.02.2017, reklamácia

zapaľovača 305851 zo dňa 20.06.2017), pričom v žiadnom z uvedených prípadov nebolo v evidencii o reklamáciách uvedené poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Vyššie uvedené skutkové zistenia účastník konania nenamietal, naopak vo svojich vyjadreniach poukázal na uskutočnenie nápravy. K tomu správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou účastníka konania 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 za protiprávny stav zistený v čase kontroly. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu.

Ostatné skutočnosti uvádzané účastníkom konania na zdôvodnenie príčin vzniku protiprávneho stavu zisteného kontrolou, nebolo možné, vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter, vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že Slovenská obchodná inšpekcia 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. 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. Z uvedeného dôvodu nebolo možné na účastníkom konania uvádzané zdôvodnenie týkajúce sa príčin nedodržania zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie, za relevantné pre posúdenie veci. 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 správny orgán 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 nedodržanie zákonom stanoveného postupu predávajúceho v reklamačnom konaní a to nedodržaním zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie, ako aj nedôsledným vedením evidencie o reklamáciách, ktorá (v sledovanom období) neobsahovala údaj o poradovom čísle dokladov o uplatnení reklamácií. Následkom porušenia tohto zákazu a povinností došlo k porušeniu 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 rovnako prihliadol na skutočnosť, že dôsledné vedenie evidencie o reklamáciách je dôležité, a to nielen z pohľadu spotrebiteľa, ale aj predávajúceho. Nevedenie evidencie o reklamáciách zákonom stanoveným spôsobom (t.j. absencia zákonom predpísaných údajov v evidencii reklamácií je spôsobilé sťažiť postup orgánu dozoru pri vykonávaní kontroly dodržiavania povinností ustanovených zákonom. 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 uplatnenie reklamácie a 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: P/0297/08/17

Dňa: 23.10.2017

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: Bohuš Hudáček – BOTIO, miesto podnikania: Družstevná 180/18, 053 01 Harichovce, IČO: 37 704 729, kontrola začatá v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie, Vrátna 3, Košice, dňa 30.06.2017 s ukončením dňa 03.07.2017. Inšpekčný záznam bol zaslaný na adresu miesta podnikania kontrolovanej osobe.

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 uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) zo dňa 16.01.2015 a reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) zo dňa 02.01.2017 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia;

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 – 02970817.

Odôvodnenie :

Dňa 30.06.2017 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie, Vrátna 3, Košice, ukončením dňa 03.07.2017. Inšpekčný záznam bol zaslaný na adresu miesta podnikania kontrolovanej osobe. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 444/17 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností 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, nakoľko účastník konania reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) zo dňa 02.01.2017 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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, oznámené listom zo dňa 20.09.2017, 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 k vyššie spomenutému dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí 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 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.

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.

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.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákonom stanovených povinností predávajúceho jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Z podkladov pre rozhodnutie (Objednávka č. 008 zo dňa 16.01.2015) jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) si dňa 16.01.2015 u účastníka konania objednal výrobok – zárubne a dvere s príslušenstvom, v hodnote 2 792,78 eur. Z obsahu inšpekčného záznamu je zrejmé, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku dňa 31.05.2015, z dôvodu – „na rohových spojoch sa otvárajú špáry, čím dvere na strane kľučky klesajú dole a škrabú podlahy a neidú zavrieť“, a to prostredníctvom elektronickej pošty. Účastník konania vybavil predmetnú reklamáciu výmenou výrobku dňa 06.11.2015, t.j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Z podkladov pre rozhodnutie je ďalej zrejmé, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatnil v poradí druhú reklamáciu výrobku z rovnakého dôvodu, ako pri reklamácií prvej, a to listom zo dňa 02.01.2017. Účastník konania však žiadnym spôsobom nepreukázal, že reklamáciu vybavil niektorým zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

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 výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. 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.

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.

Správny orgán podotýka, 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. SOI teda nie je oprávnená zasahovať do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil spôsob, akým účastník konania v danom prípade ukončil reklamačné konanie a tiež to, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. 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. Závažnosť protiprávneho konania zisteného kontrolou zvyšuje skutočnosť, že reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 16.01.2015 bola vybavená až dňa 06.11.2015 a vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 02.01.2017 nebolo účastníkom konania preukázané ani ku dňu vykonania kontroly (t.j. 30.06.2017).

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 ochrana jeho 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 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.

