

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

Číslo: P/0244/08/19

Dňa: 23.10.2019

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: **Z.I.D., s. r. o., sídlo: Hlavná 75/20, 044 23 Jasov, IČO: 46 360 948**, kontrola vykonaná v prevádzkarni: Reštaurácia Starý mlyn, Pod skalou 627, Jasov, dňa 06.08.2019,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov, keď v čase kontroly sa v prevádzkarni nachádzalo meradlo – *automatická váha ACS-6/15A, No. Of ES:Sk 06-087* s neplatným úradným overením, čím nebolo spotrebiteľom (inšpektorom SOI) umožnené overiť si správnosť údajov o hmotnosti výrobku (*bryndzové halušky s opraženou slaninkou á 4,50€/300g*) odpredaného vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v celkovej hodnote 6,90€;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. e) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, keď v čase kontroly účastník konania nepredložil inšpektorom SOI rozhodnutie orgánu hygieny so súhlasným stanoviskom k činnosti prevádzky a ani tento doklad dodatočne nezaslal na adresu sídla inšpektorátu;

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

riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), keď účastník konania žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 16 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď v čase kontroly účastník konania nevydal doklad o kúpe výrobkov (*1 por. Espresso káva 7g á 1,00€/por., 1x Cappý džús hruška 250ml á 1,40€/ks, bryndzové halušky s opraženou slaninkou á 4,50€/300g*), zakúpených vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v celkovej hodnote 6,90€;

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

p o k u t u

vo výške 750,- eur **slovom** sedemstôpät'desiat 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 – 02440819.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 06.08.2019 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: Reštaurácia Starý mlyn, Pod skalou 627, Jasov. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov, keď v čase kontroly sa v prevádzkarni nachádzalo meradlo – *automatická váha ACS-6/15A, No. Of ES:Sk 06-087* s neplatným úradným overením, čím nebolo spotrebiteľom (inšpektorom SOI) umožnené overiť si správnosť údaju o hmotnosti výrobku (*bryndzové halušky s opraženou slaninkou á 4,50€/300g*) odpredaného vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v celkovej hodnote 6,90€;

- podľa § 4 ods. 1 písm. e) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, keď v čase kontroly účastník konania nepredložil inšpektorom SOI rozhodnutie orgánu hygieny so súhlasným stanoviskom k činnosti prevádzky a ani tento doklad dodatočne nezaslal na adresu sídla inšpektorátu;

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

- podľa § 16 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď v čase kontroly účastník konania nevydal doklad o kúpe výrobkov (*1 por. Espresso káva 7g á 1,00€/por., 1x Cappý džús hruška 250ml á 1,40€/ks, bryndzové*

halušky s opraženou slaninkou á 4,50€/300g), zakúpených vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v celkovej hodnote 6,90€;

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

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 18.09.2019, 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 sa k dôvodom začatia správneho konania, uvedených v oznámení o začatí správneho konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný zamestnanec účastníka konania (vedúci prevádzky) vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu uviedol, že registračná pokladnica v čase kontroly bola nefunkčná a došli im paragóny. Ostatné nedostatky doplnia a rozhodnutie zašle.

V čase kontroly prítomný zamestnanec účastníka konania (čaišníčka) vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu uviedol, že kasu mali pokazenú a pri platení kontrolného nákupu došli čisté paragóny.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa.

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

Podľa § 4 ods. 1 písm. e) zákona je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb.

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

č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

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

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

Porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností predávajúceho bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané, keďže v čase kontroly sa v prevádzkarni nachádzalo meradlo – automatická váha ACS-6/15A, No. Of ES:Sk 06-087 s neplatným úradným overením, čím nebolo spotrebiteľom (inšpektorom SOI) umožnené overiť si správnosť údaju o hmotnosti výrobku (bryndzové halušky s opraženou slaninkou á 4,50€/300g) odpredaného vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v celkovej hodnote 6,90€ a taktiež účastník konania nepredložil inšpektorom SOI rozhodnutie orgánu hygieny so súhlasným stanoviskom k činnosti prevádzky a ani tento doklad dodatočne nezaslal na adresu sídla inšpektorátu.

Z obsahu inšpekčného záznamu rovnako tak vyplýva, že v čase kontroly účastník konania žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

Z podkladov pre rozhodnutie je rovnako tak zrejmé, že v čase kontroly účastník konania nevydal inšpektorom SOI vystupujúcim v postavení spotrebiteľov doklad o kúpe výrobkov (1 por. Espresso káva 7g á 1,00€/por., 1x Cappy džús hruška 250ml á 1,40€/ks, bryndzové halušky s opraženou slaninkou á 4,50€/300g), zakúpených vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v celkovej hodnote 6,90€. Doklad o kúpe výrobku nebol vydaný v žiadnej forme, t.j. ani vo forme náhradného dokladu – paragónu.

Z výsledkov vykonanej kontroly taktiež vyplýva, že v prevádzkarni sa nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Účastník konania skutkové zistenia žiadnym spôsobom nespochybnil, práve naopak poukázal na odstránenie nedostatkov zistených vykonanou kontrolou. K poukazu účastníka konania na odstránenie 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 zákona Slovenskej národnej rady č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu 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 ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov teda, s poukazom na vyššie uvedené, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Ostatné účastníkom konania uvádzané skutočnosti správny orgán nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za porušenie povinností vyplývajúcich mu zo zákona, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadnuť na subjektívne aspekty, poukazované účastníkom konania v podanom vyjadrení.

Správny orgán uvádza, že vyššie citované ustanovenie zákona sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Ustanovenia cit. zákona majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od neho odchýliť.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Pri posudzovaní veci teda nemožno prihliadať na subjektívnu stránku veci a účastník konania sa svojej objektívnej zodpovednosti nemôže zbaviť poukazovaním na skutočnosti majúce výlučne subjektívny charakter (pokladňa bola pokazená, došli paragóny a preto nevydali doklad o kúpe).

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci –spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. 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 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 povinností ustanovených zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihladené najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na nesplnenie povinnosti predávajúceho umožniť spotrebiteľom (inšpektorom SOI) prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti predávaných výrobkov, vzhľadom na nesplnenie povinnosti zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, vzhľadom na neposkytnutie informácie spotrebiteľovi o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov a vzhľadom na neumiestnenie reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Následkom porušenia týchto povinností došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní pokuty prihladol na skutočnosť, že nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov, boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti, ktoré bolo konaním účastníka konania ohrozené. V dôsledku zanedbania uvedenej povinnosti účastníka konania boli výrobky predávané bez toho, aby príslušný orgán verejného zdravotníctva vydal rozhodnutie so súhlasom na ich predaj, a teda posúdil túto činnosť z hľadiska jej možných negatívnych vplyvov na verejné zdravie. Hygienické podmienky predaja, uvedené v zákone o ochrane spotrebiteľa a osobitných právnych predpisoch, stanovujú požiadavky tak, aby nebolo ohrozené zdravie spotrebiteľov, nakoľko bez ohľadu na charakter predávaných výrobkov, resp. poskytovaných služieb v prípade, že nie sú splnené hygienické štandardy, nemožno vylúčiť ohrozenie zdravia spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihladol na skutočnosť, že v prípade nezabezpečenia hmotnostného určeného meradla s platným úradným overením, je spotrebiteľovi znemožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti (množstve) predávaných výrobkov, a teda aj sťažené uplatnenie reklamácie na dodržanie hmotnosti výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene.

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.

Pri určení výšky pokuty bol zohľadnený význam a dôležitosť vydávania dokladu o kúpe výrobku, keďže tento doklad má nesporný význam pri kontrole obsahu a hodnoty nákupu a pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho absencia môže sťažiť, ba dokonca aj zmať spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv.

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

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

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil rozsah zistených nedostatkov, ktorý nemožno vzhľadom na množstvo nedostatkov považovať za zanedbateľné. Na druhej strane však zohľadnil správny orgán snahu účastníka konania o promptné odstránenie nedostatkov zistených vykonanou kontrolou.

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 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/0246/08/19

Dňa: 23.10.2019

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: AANI s.r.o., sídlo: Dubová 2024/13, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO: 51 752 930, kontrola vykonaná v prevádzkarni: Stánok – Zmrzlina Benátky, Štefánikovo námestie 1937/1, Spišská Nová Ves, dňa 09.08.2019,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne obchodné meno predávajúceho, keď v čase kontroly nebola prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená obchodným menom predávajúceho;

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 výrobku (2x zmrzlina 40ml á 0,70€/40ml), zakúpeného vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v hodnote 1,40 €.

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 – 02460819.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 09.08.2019 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: Stánok – Zmrzlina Benátky, Štefánikovo námestie 1937/1, Spišská Nová Ves. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho:

- podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne obchodné meno predávajúceho, keď v čase kontroly nebola prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená obchodným menom 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 výrobku (2x zmrzlina 40ml á 0,70€/40ml), zakúpeného vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v hodnote 1,40 €.

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 19.09.2019, 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 spomenutým dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný zamestnanec predavačka účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedla, že v rade stálo veľa ľudí a v rýchlosti nestihla dávať bločky každému zákazníkovi. Dodala, že v budúcnosti bude na to dávať pozor, aby sa to viac nezopakovalo.

V čase kontroly prítomný konateľ účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol, že zistené nedostatky čo najskôr odstráni.

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. 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 § 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.

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.

Porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané, keďže v čase kontroly nebola prevádzkarň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená obchodným menom predávajúceho.

Z obsahu inšpekčného záznamu rovnako tak vyplýva, že v čase kontroly účastník konania nevydal spotrebiteľom (inšpektorom SOI) doklad o kúpe výrobku (2x zmrzlina 40ml á 0,70€/40ml), zakúpeného vo vykonanom kontrolnom nákupe, účtovanom v hodnote 1,40 €.

Doklad o kúpe výrobku nebol vydaný v žiadnej forme, t.j. ani vo forme náhradného dokladu – paragónu, a to aj napriek tomu, že v čase kontroly sa v prevádzkarni nachádzala funkčná elektronická registračná pokladnica.

Účastník konania skutkové zistenie žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil a poukázal na odstránenie nedostatkov zistených vykonanou kontrolou.

K uvedenému správny orgán 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 inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Skutočnosti uvádzané zamestnancom účastníka konania vo vyjadrení ku kontrolou zistenému skutkovému stavu správny orgán nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie povinnosti, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter. Zákon neumožňuje správny orgán prihliadať na subjektívne aspekty poukazované dotknutým zamestnancom vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Jednotlivé ustanovenia cit. zákona majú kogentný charakter, a preto sa od nich nie je možné odchyliť.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie.

Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

Pri posudzovaní veci teda nemožno prihliadať na subjektívnu stránku veci a účastník konania sa svojej objektívnej zodpovednosti nemôže zbaviť poukazovaním na skutočnosti majúce výlučne subjektívny charakter.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán je povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. 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 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 povinností ustanovených 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 porušenie povinnosti uvádzať na vhodnom a trvale viditeľnom mieste obchodné meno predávajúceho a vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku.

Následkom porušenia týchto povinností došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami.

Spotrebiteľovi z citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa rovnako vyplýva právo byť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne informovaný o základných informáciách slúžiacich na identifikáciu predávajúceho.

Pri určení výšky pokuty bol zohľadnený význam a dôležitosť vydávania dokladu o kúpe výrobku, keďže tento doklad má nesporný význam pri kontrole obsahu a hodnoty nákupu a pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho absencia môže sťažiť, ba dokonca aj zmať spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden

z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv.

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 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/0260/08/19

Dňa: 08.11.2019

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: Dr. Max 100 s.r.o., sídlo: Moldavská cesta 8/A, 040 11 Košice, IČO: 48 115 860, kontrola internetového obchodu www.drmax.sk, začatá dňa 27.08.2019 a ukončená dňa 04.09.2019 v sídle kontrolovanej osoby,

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 1. reklamácie parného mixéra AVENT SCF870 á 97,39 €, uplatnenej dňa 19.06.2019 a 2. reklamácie parného mixéra AVENT SCF870 á 97,39 €, uplatnenej dňa 16.07.2019 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

p o k u t u

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 02600819.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 27.08.2019 bol inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie v sídle účastníka konania (kontrolovanej osoby) začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania prostredníctvom internetovej stránky www.drmax.sk. Kontrola bola ukončená v sídle spoločnosti – účastníka konania dňa 04.09.2019. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 737/2019 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 1. reklamácie – parného mixéra AVENT SCF870 á 97,39 €, uplatnenej dňa 19.06.2019 a taktiež doklad o vybavení 2. reklamácie parného mixéra AVENT SCF870 á 97,39 €, uplatnenej dňa 16.07.2019 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 dňa 14.10.2019 doručeným do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu slovensko.sk.

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

Dňa 19.09.2019 boli správnemu orgánu prostredníctvom elektronickej pošty doručené zo strany účastníka konania novo vytvorené protokoly (súčasťou prílohy podania), ktoré bude účastník konania do budúca zasielať zákaznikom spolu s vyriešenou reklamáciou, aby predišli porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Dňa 28.08.2019 boli správnemu orgánu prostredníctvom elektronickej pošty doručené zo strany účastníka konania doklady k podaniu č. 737/19.

V čase kontroly dňa 27.08.2019 prítomný zamestnanec účastníka konania (referent PaM) do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že predmetné dokumenty nie je možné momentálne poskytnúť, nakoľko sa nenachádzajú v mieste sídla spoločnosti, ale sú na reklamačnom oddelení spol. Dr. Max 100 s.r.o., ktorého prevádzka sa nachádza na adrese Stará Vajnorská 18, Bratislava. Vedúca reklamačného oddelenia, bola v čase kontroly na dovolenke. Inšpekčný záznam doručí kompetentným nariadeným osobám ešte dnes, t. j. 27.8.2019. Požadované doklady ku kontrole budú doručené SOI v stanovenej lehote.

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 podania) si dňa 23.01.2019 zakúpil výrobok - AVENT parný mixér SCF870 značky Philips prostredníctvom internetového obchodu <https://www.drmax.sk/>, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, vystupujúci v postavení predávajúceho. Na vyššie uvedený výrobok predávajúci vydal doklad o kúpe - faktúru č. 3997247640 zo dňa 23.01.2019. Dňa 19.06.2019 v záručnej lehote (t.j. počas prvých 12 mesiacoch od kúpy výrobku) pisateľ podnetu uplatnil 1. reklamáciu č.1911/SK výrobku - parného mixéra AVENT SCF870 á 97,39 € s popisom vady: „*Mixér sa prestal točiť keď je hrniec plný a nemixuje. Prázdny funguje, ale ak v ňom niečo je, tak už nie.*“ Z dokladov predložených účastníkom konania vyplýva, že reklamácia č.1911/SK bola vybavená opravou – výmenou plastu v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Zo strany predávajúceho nebol k predmetnej reklamácií predložený žiaden doklad o jej vybavení, nakoľko účastník konania predložil iba doklad o vybavení predmetnej reklamácie od dodávateľa Ags 92, s.r.o. Na základe uvedeného je možné konštatovať, že predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 9 zákona. Z podkladov pre rozhodnutie ďalej vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podania) si dňa 16.07.2019 uplatnil 2 reklamáciu č. 1911/SK výrobku - parného mixéra AVENT SCF870 á 97,39 € s popisom vady: „*Počas reklamácie č.1608/2019 bol vymenený plastový komponent za značne opotrebovaný, znečistený a používaný namiesto nového.*“ Z dokladov predložených účastníkom konania vyplýva, že druhá reklamácia č.1911/SK bola vybavená zamietnutím na základe odborného posúdenia „Opravenka – expedičný list“ vydaný autorizovaným servisným strediskom pre spotrebiče zn. Philips v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Zo strany predávajúceho nebol k predmetnej druhej reklamácií predložený žiaden doklad o jej vybavení, nakoľko účastník konania predložil iba doklad o vybavení predmetnej reklamácie od dodávateľa Ags 92, s.r.o. Na základe uvedeného je možné konštatovať, že predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 9 zákona.

Vzhľadom na uvedené bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu pri dodržaní zákonom stanoveného postupu, a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v rovnakej lehote vydať i písomný doklad o jej vybavení. Z uvedeného tak vyplýva, že v prípade kedy predávajúci nie je schopný objektívne preukázať splnenie svojej zákonnej povinnosti, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu sankcie, nakoľko bez objektívneho preukázania tvrdených skutočností, nie je možné objektívne vyvodiť záver o splnení si povinnosti stanovenej zákonom.

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, naopak svoje protiprávne konanie uznal a poukázal na prijaté opatrenia predchádzajúcich porušovaní zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastníkom konania poukazované opatrenia prijaté s cieľom odstránenia protiprávneho stavu zisteného kontrolou, správny orgán vníma ako splnenie povinnosti vyplývajúcej 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 ako okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 7 ods.3 citovaného zákona č. 128/2002 Z. z. je povinnosťou kontrolovanej osoby 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.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Pri posudzovaní veci teda nemožno prihliadať na subjektívnu stránku veci a účastník konania sa svojej objektívnej zodpovednosti nemôže zbaviť poukazovaním na skutočnosti majúce výlučne subjektívny charakter.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne

k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. 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 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 dvoch reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa ich 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.

Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená skutočnosť, že nedodržaním formálneho postupu v reklamačnom konaní bolo zistené vo vzťahu k dvom reklamáciám uplatňovaných spotrebiteľom.

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.

Závažnosť protiprávneho konania účastníka konania je podporená tou skutočnosťou, že spotrebiteľ (pisateľ podania) sa musel so svojím podnetom obrátiť až na orgán dozoru.

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.

