

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

Číslo: P/0025/08/23

Dňa: 17.07.2023

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: Slavomír Kovaľ – FAREBNÝ SERVIS, miesto podnikania: V.I. Čapajeva 229/22, Michalovce 071 01, IČO: 41 913 175, na základe kontroly vykonanej dňa 10.01.2023 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 8, 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého účastník konania nezabezpečil splnenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a splnenie povinnosti vydať o vybavení reklamácie písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, keď účastník konania – predávajúci, nevydal spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 861/2022 písomné potvrdenie o uplatnení reklamácií výrobku – kompresor XTline XT2004, zakúpeného dňa 15.03.2021 a ani písomný doklad o vybavení predmetných reklamácií, pričom na žiadosť orgánu dozoru boli predložené iba kópie dokladov o uplatnení reklamácie samotným predávajúcim adresované dodávateľovi (TREBOR, s.r.o., Galvaniho 2/A, Bratislava) – reklamačný list č. 210899 zo dňa 28.09.2021, reklamačný list č. 221023 zo dňa 03.11.2022;

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 – 00250823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 10.01.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 861/2022, a to zaslaním výzvy na predloženie dokladov. O vykonaní kontroly bol na Inšpektoráte spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol následne, dňa 01.02.2023, zaslaný kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“) prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 8, ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého účastník konania nezabezpečil splnenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a splnenie povinnosti vydať o vybavení reklamácie písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, keď účastník konania – predávajúci nevydal spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 861/2022 písomné potvrdenie o uplatnení reklamácií výrobku – *kompresor XTline XT2004*, zakúpeného dňa 15.03.2021 a ani písomný doklad o vybavení predmetných reklamácií, pričom na žiadosť orgánu dozoru boli predložené iba kópie dokladov o uplatnení reklamácie samotným predávajúcim adresované dodávateľovi (TREBOR, s.r.o., Galvaniho 2/A, Bratislava) – reklamačný list č. 210899 zo dňa 28.09.2021, reklamačný list č. 221023 zo dňa 03.11.2022.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 19.06.2023, doručovaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, doručeným vo forme listinného rovnopisu dňa 23.06.2023.

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 vyjadril.

Dňa 27.06.2023 bolo správnemu orgánu elektronicou poštou doručené vyjadrenie účastníka konania označené ako „Vyjadrenie k správne konaniu číslo P/0025/08/23“, v ktorom účastník konania podrobne popísal postup pri predmetných reklamáciách. Účastník konania okrem iného uviedol, že zariadenie bolo zákazníkom reklamované dvakrát pre slabý výkon, pričom pri prvej reklamácií v snahe o dobrý a ústretový prístup k zákazníkovi zabezpečil u dodávateľa bezplatnú opravu v rámci možností, keďže zákazník prevádzkoval zariadenie s poškodenými sacími filtrami a zalomeným pretlakovým ventilom, ktorý spôsobil únik oleja,

čo vyplýva aj z vyjadrenia servisu pri prvej reklamacii. Po oprave účastník konania objednal aj nový ventil a sacie filtre a bez akéhokolvek nároku na odplatu zdarma tieto veci zákazníkovi dodal. Zhruba po roku zákazník opätovne zariadenie reklamoval a účastník konania postupoval rovnako ústretovo k spotrebiteľovi ako pri prvej reklamacii. Servis dodávateľa skonštatoval, že bolo mechanicky poškodené tesnenie, gufero a vzduchovody na zariadení boli uvoľnené. Keďže zariadenie už bolo pravdepodobne nesprávnym užívaním nezvratne poškodené a nedávalo plný výkon, reklamačné oddelenie sa vyjadrilo, že vada stroja bola spôsobená nesprávnym užívaním. Všetky tieto dokumenty, vrátane reklamačných protokolov, účastník konania vytlačil a poskytol zákazníkovi. Vlastné písomné potvrdenie o reklamacii ani vlastný doklad o vybavení reklamácie účastník konania nevystavil z dôvodu existujúcich dokladov a reklamačných protokolov z dodávateľskej firmy a jej servisu, považujúc ich za hodnoverný a odborný doklad o oprávnenosti reklamácie a hodnoverný a odborný posudok podaný osobami odborne spôsobilými. Účastník konania dodal, že on ako predajca sa necíti byť oprávnený vydávať posudky o oprávnenosti reklamácie a nepredpokladá, že by zákazník takýto ním vystavený doklad akceptoval. Účastník konania ďalej dodal, že ak jeho konaním došlo k porušeniu zákonov, nebolo to úmyselne spôsobené, on to považuje za administratívnu chybu z jeho strany a preto správny orgán žiada, aby pri posudzovaní výšky postihu vzal do úvahy jeho maximálnu ústretovosť voči zákazníkovi pri každej z predmetných reklamácií (vrátane bezplatnej opravy), ďalej skutočnosť, že pri reklamacii závad, ktoré si vlastne zákazník spôsobil sám, na vlastné náklady objednal poškodené diely a bez nároku na zaplatenie mu ich dodal a nakoniec i tú skutočnosť, že zákazníkovi poskytol kontakt na servis, kde mu bolo vysvetlené, že vada stroja bola spôsobená nesprávnou manipuláciou a na to sa reklamácie nevzťahujú, čo bolo aj uvedené v Reklamačnom liste TREBOR č. 221023. V závere vyjadrenia účastník konania opakovane prehlásil, že jeho konanie nebolo úmyselné, nemal dôvod napr. zavádzať alebo oklamať zákazníka, práve naopak, zákazníkovi poskytol informácie priamo od servisnej firmy a od odborne spôsobilých osôb.

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 o ochrane spotrebiteľa 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, dodávateľia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenských zmlúv 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 § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

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

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinností predávajúceho vyplývajúcich z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 8, ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané.

Zo zabezpečených podkladov pre rozhodnutie bolo zistené, že dňa 15.03.2021 si spotrebiteľ od účastníka konania zakúpil kompresor XTline XT2004 (dodací list č. VPH 21001253), ktorému bol predmetný výrobok dodaný v množstve 1 ks pod názvom „Kompresor 3HP 2,2 kW 8 bar 50L“ od dodávateľa TREBOR, s.r.o. Galvaniho 2/A, 821 04 Bratislava (faktúra č.102073 zo dňa 12.03.2021). Dňa 28.09.2021 spotrebiteľ uplatnil na predmetný výrobok reklamáciu, účastník konania predmet reklamácie prevzal, vytlačil reklamačný formulár podľa pokynov dodávateľa TREBOR, s.r.o. (Reklamačný list č. 210899) a reklamovaný výrobok zaslal dodávateľovi. Z Reklamačného listu č.210899 okrem iného vyplýva dôvod reklamácie: „Kompresor má rozbitý filter. Kompresor tlačí pomaly. Slabý výkon.“ Reklamácia bola vybavená dodávateľom TREBOR, s.r.o. dňa 07.10.2021 s tým, že zo stanoviska servisu dodávateľa uvedeného na Reklamačnom liste č.210899 okrem iného vyplýva, že kompresor bol mechanicky poškodený, poškodené tesnenie, ulomené sacie filtre, zalomený pretlakový ventil, ktorý spôsobil únik oleja. Zo stanoviska ďalej vyplýva, že zákazník používal výrobok nesprávne a poškodenie si spôsobil sám. Nie je to záručná závada. Kompresor bol sprevádzkovaný (záručná oprava nebola) s únikom oleja (toto sa nedá opraviť) a dodávateľ doporučil zakúpiť nové filtre a pretlakový ventil motora, čo účastník konania urobil a odovzdal ich spotrebiteľovi zdarma. Taktiež mu vytlačil predmetný Reklamačný list č. 210899 obsahujúci vyššie popísané stanovisko servisu dodávateľa, podľa účastníka konania nazvaný protokol od reklamácie, a doložil ho ku kompresoru. Po roku spotrebiteľ opätovne reklamoval predmetný výrobok s tým, že účastník konania postupoval rovnako ako v predchádzajúcom prípade. Z Reklamačného listu č.221023 zo dňa 03.11.2022 je okrem iného zrejmé, že dňa 07.11.2022 bol kompresor opäť zaslaný na reklamáciu s neuvedenou konkrétnou vadou (pri uplatnení reklamácie uvedené: „kompresor nefunguje správne“). Zo stanoviska servisu dodávateľa vyplýva: „Po vizuálnej kontrole bolo zistené poškodenie gufera, zlé tesnenie pod pretlakovým ventilom, všetky vzduchové trubky povolené. Zákazník kompresor neudržiava poškodenie si spôsobil sám. Reklamácia sa zamietá.“ Uvedený reklamačný list obsahujúci popísané stanovisko účastníka konania spotrebiteľovi vytlačil a odovzdal mu ho. Spotrebiteľ nebol s výsledkom reklamácie spokojný a opätovne reklamoval predmetný výrobok, ktorý účastník konania prevzal a zaslal dodávateľovi. Z ďalšieho stanoviska servisu dodávateľa uvedeného na Reklamačnom liste č. 221023 (dátum prijatia reklamácie 22.11.2022, dátum vybavenia reklamácie 21.12.2022) okrem iného vyplýva, že po telefonickej komunikácii (so servisom a reklamačným oddelením), kontakt poskytol spotrebiteľovi účastník konania, bol zákazník oboznámený s príčinou vyskytnutej vady (poškodenie gufera, povolené tesnenia),

pričom vada bola spôsobená nesprávnou manipuláciou a neudržovaním stroja, čo znamená, že záručná reklamácia sa na opravu nevzťahuje. Dodávateľom bolo taktiež uvedené, že platená oprava by bola veľmi nákladná, t.j. drahšia ako nový stroj a z uvedeného dôvodu bol predmet reklamácie vrátený. Účastník konania aj v tomto prípade spotrebiteľovi vytlačil predmetný reklamačný list (protokol). O každom výsledku reklamácie bol spotrebiteľ informovaný písomnou formou vytlačených reklamačných listov (protokolov), ktoré účastník konania považoval za odborný dokument servisu.

Vzhľadom na vyššie uvedené správny orgán, s poukazom na to, že Slovenská obchodná inšpekcia nerieši spory medzi účastníkmi zmlúv, ani neukladá zmluvným stranám, ako majú postupovať, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne a pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy, uvádza, že bolo jednoznačne zistené porušenie povinností predávajúceho uvedených vo vyššie citovanom ustanovení § 18 ods. 8, ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania v čase kontroly nepreukázal vydanie potvrdenia o uplatnení predmetných reklamácií spotrebiteľom a ani v zákonom stanovenej lehote vydanie písomného dokladu o vybavení predmetných reklamácií spotrebiteľa.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a v tejto súvislosti aj aby reklamácia uplatnená spotrebiteľom bola vybavená v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, aby mu bolo vydané potvrdenie o uplatnení reklamácie a takisto, aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Podľa § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, pričom citované ustanovenie požaduje splnenie tejto povinnosti bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie. Vydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie má pre spotrebiteľa význam z dôvodu preukázania skutočnosti, že spotrebiteľ si u predávajúceho uplatnil právo zo zodpovednosti za vady. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie.

Doklad o vybavení reklamácie je samostatným dokladom, ktorý obsahuje informácie pre spotrebiteľa, akým spôsobom bola jeho reklamácia vybavená, v akej lehote, a aké právo vzniká kupujúcemu. Význam dokladu o vybavení reklamácie spočíva v tom, že v prípade potreby spotrebiteľovi umožňuje preukázať uskutočnenie reklamačného konania, prípadne čas jeho trvania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu umožňuje vykonať ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade nespokojnosti so spôsobom vybavenia reklamácie (súdnou cestou).

Správny orgán ďalej uvádza, že vyjadrenie inej osoby ako predávajúceho k reklamácií nemožno považovať za písomný doklad o vybavení reklamácie v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko predmetný doklad nevystavil účastník konania. Správny orgán zdôrazňuje, že v právnom vzťahu so spotrebiteľom je len účastník konania ako predávajúci. Len predávajúcemu je zákonom uložená povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie a to vo vlastnom mene. Na podporu uvedeného právneho názoru správny orgán poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 10Sžo/188/2015 zo dňa 28.09.2016, v ktorom je uvedené, že: „Systematickým výkladom ustanovenia § 18 ods. 9 a porovnaním s ostatnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z., napr. § 18 ods. 8, krajský

súd prisvedčil tvrdeniu žalobcu a je toho názoru, že pokiaľ predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad, znamená to, že ho má v prvom rade vytvoriť a vytlačiť...“. Doklad o vybavení reklamácie musí byť vydaný spotrebiteľovi do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Zákon o ochrane spotrebiteľa síce vyslovene neustanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, avšak zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 9 zákona jednoznačne vyplýva, že doklad musí byť vydaný zo strany predávajúceho, pričom by mal obsahovať okrem identifikácie reklamácie a spotrebiteľa, aj základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa a odôvodnenie tohto postupu, a to v takom rozsahu, aby spotrebiteľovi mohol slúžiť aj ako podklad pre vykonanie ďalších úkonov, napr. v rámci súdneho konania, čiže musí mať preukaznú hodnotu.

V danom prípade účastník konania ako predávajúci nevytvoril písomné potvrdenie o uplatnení reklamácií ani doklad o vybavení reklamácií vo vlastnom mene, i keď spotrebiteľovi odovzdal kópie reklamačných listov (protokolov) od dodávateľskej firmy a jej servisu doplnené o stanoviská (vyjadrenia) k reklamáciám a k spôsobu ich vybavenia, nakoľko tieto považoval za hodnoverný a odborný doklad o oprávnenosti reklamácií a hodnoverný a odborný posudok podaný osobami odborne spôsobilými.

Správny orgán má za to, že týmto konaním účastník konania nenaplnil účel § 18 ods. 8, ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pokiaľ spotrebiteľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie predávajúceho spokojný, svoju prípadnú žalobu na súd môže opierať len o vyjadrenie predávajúceho. V predmetnom prípade sa podľa názoru správneho orgánu nejednalo o vyjadrenia účastníka konania, keďže išlo o vyjadrenia dodávateľa, ktoré boli len odovzdané spotrebiteľovi. Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim“. 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. Doklady, ktoré predávajúci je povinný predložiť orgánu dozoru, sú základom pre objektivizáciu tvrdení druhej strany zmluvy kupujúceho – spotrebiteľa, je mimoriadne dôležité mať tieto doklady k dispozícii a predložiť ich orgánu dozoru na nahliadnutie, a to nielen z hľadiska práv spotrebiteľa, ale aj hájenia vlastných ekonomických záujmov. V tejto súvislosti správny orgán považuje za potrebné opakovane zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu teda neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter. Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 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. Skutočnosť, že účastník konania nevydal vo vlastnom mene potvrdenie o uplatnení predmetných reklamácií zo strany spotrebiteľa a ani doklad o vybavení predmetných reklamácií z dôvodu, že považoval reklamačné listy (protokoly) vystavené dodávateľom, resp. jeho servisom, za hodnoverný a odborný doklad o oprávnenosti reklamácií a hodnoverný a odborný posudok podaný osobami odborne spôsobilými, nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly, s poukazom na jej výlučne subjektívny charakter. Zákon neumožňuje správne orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty.

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 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 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 o ochrane spotrebiteľa je správne orgánu 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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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, za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vydať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) potvrdenie o uplatnení reklamácií, ani písomný doklad o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nespĺnením si povinností vyplývajúcich predávajúcemu z § 18 ods. 8 a 9 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na vydanie potvrdenia o uplatnení

reklamácie a dokladu o vybavení reklamácie, ktorými spotrebiteľ môže disponovať a ktoré preukazujú skutočnosť, že reklamácia bola spotrebiteľom uplatnená a akým spôsobom predávajúci spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu vybavil. Tieto doklady majú navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie. Povinnosťou predávajúceho je zároveň vydať doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľovi v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ako už bolo vyššie uvedené, 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 vzal do úvahy i skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinností vyplývajúce mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 8, ods. 9 cit. zákona. Po zohľadnení všetkých kritérií, ako aj nesplnenie si povinností po uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady na výrobku spotrebiteľom, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti a na základe správnej úvahy uložená vo výške, ktorú 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/0028/08/23

Dňa: 11.07.2023

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: TROTY SK s.r.o., sídlo: Zemlínska 33, Košice 040 01, IČO: 46 949 127, na základe kontroly vykonanej dňa 16.02.2023 v prevádzkarni: Chaoz Pizza, Baltická 9000, Košice,

pre porušenie zákazu podľa § 4a 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie účtovať spotrebiteľovi poplatky za použitie platobného prostriedku, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že inšpektori SOI (vystupujúci pri vykonávaní kontrolného nákupu v postavení spotrebiteľov) boli pri pokuse uhradiť kontrolný nákup (*1 porcia Čaj zelený, á 1,60 €, 0,3 l kofola sudová á 0,40 €/0,1 l*) platobnou kartou, upozornení prítomnou zamestnankyňou účastníka konania na účtovanie poplatku vo výške 1,00 € pri platbe platobnou kartou, pričom o tejto povinnosti boli spotrebiteľia zároveň v prevádzkarni informovaní oznamom umiestneným na barovom pulte, v znení: „*Za platbu kartou účtujeme + 1 € Ďakujeme za pochopenie*“,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4 a v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorých nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, pričom obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane,

pričom obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že v jedálnom a nápojovom bola uvedená nesprávna informácia o cene 1 druhu predávaného výrobku (*1 porcia Čaj zelený – 1,50 €*), pričom skutočná cena tohto výrobku, evidovaná v cenovej evidencii v ERP a účtovaná vo vykonanom kontrolnom nákupe (*1 porcia Čaj zelený, á 1,60 €, 0,3 l kofola sudová á 0,40 €/0,1 l*) bola vyššia - 1,60 €;

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 – 00280823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 16.02.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: Chaoz Pizza, Baltická 9000, Košice, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 52/2023. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol spísaný v kontrolovanej prevádzkarni a odovzdaný zamestnankyni kontrolovanej osoby.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazov:

- podľa § 4a 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie účtovať spotrebiteľovi poplatky za použitie platobného prostriedku, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že inšpektori SOI (vystupujúci pri vykonávaní kontrolného nákupu v postavení spotrebiteľov) boli pri pokuse uhradiť kontrolný nákup (*1 porcia Čaj zelený, á 1,60 €, 0,3 l kofola sudová á 0,40 €/0,1 l*) platobnou kartou, upozornení prítomnou zamestnankyňou účastníka konania na účtovanie poplatku vo výške 1,00 € pri platbe platobnou kartou, pričom o tejto povinnosti boli spotrebiteľia zároveň v prevádzkarni informovaní oznamom umiestneným na barovom pulte, v znení: „*Za platbu kartou účtujeme + 1 € Ďakujeme za pochopenie*“;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4 a v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorých nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, pričom obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane, pričom obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže

uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že v jedálnom a nápojovom bola uvedená nesprávna informácia o cene 1 druhu predávaného výrobku (1 porcia Čaj zelený – 1,50 €), pričom skutočná cena tohto výrobku, evidovaná v cenovej evidencii v ERP a účtovaná vo vykonanom kontrolnom nákupe (1 porcia Čaj zelený, á 1,60 €, 0,3 l kofola sudová á 0,40 €/0,1 l) bola vyššia - 1,60 €.

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 o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 30.05.2023, doručovaným účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručení dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 15.06.2023.

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 v lehote stanovenej správnym orgánom a ku dňu vydania rozhodnutia sa nevyjadril.

V čase kontroly prítomná zamestnankyňa účastníka konania vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu uviedla, že poplatok 1 euro za platbu kartou majú štandardne nastavenú aj v pokladni. Po kontrole bude informovať nadriadených.

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 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 § 4a ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie spotrebiteľovi účtovať poplatky

a) za použitie platobného prostriedku alebo

b) za využitie iného spôsobu platby, ako je platobný prostriedok vo výške prevyšujúcej skutočné náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s používaním tohto spôsobu platby.

V zmysle § 2 ods.19 zákona č. 492/2009 Z.z. platobným prostriedkom sa na účely tohto zákona rozumie personalizované zariadenie alebo súbor postupov dohodnutý medzi používateľom platobných služieb a poskytovateľom platobných služieb, ktoré sa používajú na účely predkladania platobného príkazu, najmä platobná karta, internet banking alebo iné platobné aplikácie elektronického bankovníctva.

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

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

Podľa § 7 ods.2 zákona č. 250/2007 Z.z. obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

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

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

Podľa § 8 ods.1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z.z. obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitej cenovej výhody;

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov predávajúceho, vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa spoľahlivo preukázané.

Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že v čase kontroly inšpektori SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľov vykonali za účelom preverenia opodstatnenosti podnetu č. 52/2023 kontrolný nákup v súlade s § 5 ods. 7 písm. i) 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. Do kontrolného nákupu boli zakúpené výrobky - 1 porcia Čaj zelený, á 1,60 €, 0,3 l kofola sudová á 0,40 €/0,1 l. Kontrolný nákup bol prítomnou zamestnankyňou účastníka konania účtovaný v celkovej hodnote 2,80 eur. Preverení správnoti účtovania bolo zistené, že účtovaná cena výrobku - Čaj zelený, bola vyššia, než jeho cena uvádzaná v jedálnom a nápojovom lístku a teda informácia o cene bola uvedená nesprávne, pričom uvedené mohlo viesť (a v danom prípade aj uviedlo) spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k cene tohto výrobku. Pri pokuse uhradiť kontrolný nákup (1 porcia Čaj zelený, á 1,60 €, 0,3 l kofola sudová á 0,40 €/0,1 l) v celkovej hodnote 2,80 € platobnou kartou, boli spotrebiteľia (inšpektori SOI) upozornení prítomnou zamestnankyňou účastníka konania na účtovanie poplatku vo výške 1,00 € pri platbe platobnou kartou, pričom boli súčasne upozornení na oznamu umiestnený na barovom pulte, kde sa uvádzal text: „*Za platbu kartou účtujeme + 1 € Ďakujeme za pochopenie*“. Tým sa účastník konania dopustil porušenia zákazu vyplývajúceho z vyššie citovaného ustanovenia § 4a ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán uvádza, že kontrola zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností a zákazov v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušných zákonov na ochranu spotrebiteľa.

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. Účastník konania kontrolou zistený skutkový stav a ani dôvody správneho konania žiadnym spôsobom nenamietal, neuviedol žiadne skutočnosti ani dôkazy, ktoré by mali mať vplyv na vyhodnotenie výsledkov vykonanej kontroly. Správny orgán pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy skutočnosť, že kontrolou bola preukázaná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ktorý poukazoval na účtovanie poplatku za použitie platobnej karty pri platbe týmto platobným prostriedkom v dotknutej prevádzkarni prevádzkovanvej účastníkom konania.

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 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 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 o ochrane spotrebiteľa 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, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na porušenia zákazu účtovať poplatky za použitie platobného prostriedku a vzhľadom na nedodržanie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Poskytnutím nepravdivej (nesprávnej) informácie vo vzťahu k cene 1 druhu výrobku, mohol účastník konania zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak, t.j. v prípade poskytnutia správnych a relevantných údajov, neurobil. Správny orgán zohľadnil skutočnosť, že cenové informácie sú pre spotrebiteľa jednými z najdôležitejších, ktoré pri zvažovaní kúpy výrobku hodnotí, a ktoré ovplyvňujú jeho ekonomické správanie. Sankcionované konanie predávajúceho negatívne ovplyvňuje ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má právo na to, aby mohol ceny jednotlivých výrobkov porovnať a toto právo môže účinne využiť len vtedy, ak má k dispozícii správne a pravdivé informácie o cenách predávaných výrobkov.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil tiež skutočnosť, že porušovaním zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4a ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa dochádzalo v kontrolovanej prevádzkarni účastníka konania k priamemu finančnému poškodeniu spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa výslovne a jednoznačne ustanovuje zákaz predávajúceho účtovať spotrebiteľovi poplatky za použitie platobnej karty pri platbe za tovar alebo službu v obchode prostredníctvom technického zariadenia, čo zo strany účastníka konania nebolo rešpektované. V tejto súvislosti správny orgán zohľadnil tiež čas trvania protiprávneho stavu, ktorý pretrvával minimálne od podania podnetu, v ktorom bolo spotrebiteľom poukazované na požadovanie poplatku pri platbe platobnou kartou, pričom daný podnet bol orgánu dohľadu doručený dňa 19.01.2023, až do času vykonanej kontroly (16.02.2023). Správny orgán sa tiež, aj vzhľadom na skutočnosti uvádzané vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu, domnieva, že účtovanie poplatku pri platbe platobnou kartou nebolo v prevádzkarni účastníka konania výnimočným javom, čo v danom prípade umocňuje závažnosť protiprávneho konania a jeho nepriaznivých následkov, prejavujúcich sa v zásahu do ekonomickej sféry spotrebiteľov.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných

ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 o správnom konaní a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú pre zabezpečenie jej primeraného represívneho, ako aj výchovno - 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/0034/08/23

Dňa: 19.07.2023

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: **Vladimír Melega – KAMENÁRSTVO**, miesto podnikania: **053 63 Chrasť nad Hornádom 155, IČO: 51 694 212**, na základe kontroly začatej dňa 23.01.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“), ukončenej dňa 06.03.2023 v sídle Inšpektorátu,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), nakoľko bolo zistené porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, keď účastníkom konania vydané písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (*objednávka č. 36*), predmetom ktorej bolo zhotovenie diela - *pomník vlna 1 G664 80x60x6, rám klasik I, G6664 oblúk, chodník betón, písmo 4 čierne, váza 2 nerez, lampáš 2 nerez, demontáž jedno hrob, doprava* (dodané dňa 30.06.2022, vyúčtované faktúrou č. 2022036 zo dňa 01.06.2022 v sume 1.680,-€) a písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (*objednávka č. 43*), predmetom ktorej bolo zhotovenie diela - *pomník vlna 1 G664 80x60x6, rám klasik I, G6664 oblúk, chodník betón, písmo 4 čierne, váza 2 nerez, lampáš 2 nerez, demontáž jedno hrob, doprava* (dodané dňa 31.7.2022, vyúčtované faktúrou č. 2022043 zo dňa 01.07.2022 v sume 420,- €), neobsahovali informácie o cene za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, t.j. náležitosti podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov,

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 – 00340823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 23.01.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného Inšpektorátom pod číslom 18/2023. Kontrola bola ukončená dňa 06.03.2023 na Inšpektoráte, prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“).

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, keď účastníkom konania vydané písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (*objednávka č. 36*), predmetnom ktorej bolo zhotovenie diela - *pomník vlna 1 G664 80x60x6, rám klasik I, G6664 oblúk, chodník betón , písmo 4 čierne, váza 2 nerez, lampáš 2 nerez, demontáž jedno hrob, doprava* (dodané dňa 30.06.2022, vyúčtované faktúrou č.2022036 zo dňa 01.06.2022 v sume 1.680,- €) a písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (*objednávka č. 43*), predmetom ktorej bolo zhotovenie diela - *pomník vlna 1 G664 80x60x6, rám klasik I, G6664 oblúk, chodník betón, písmo 4 čierne, váza 2 nerez, lampáš 2 nerez, demontáž jedno hrob, doprava* (dodané dňa 31.07.2022, vyúčtované faktúrou č. 2022043 zo dňa 01.07.2022 v sume 420,- €), neobsahovali informácie o cene za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, t.j. náležitosti podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 19.06.2023, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 23.06.2023 vo forme listinného rovnopisu.

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 a ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase ukončenia kontroly prítomný účastník konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že zákazníkovi sa snažil vyjsť maximálne v ústrety, nad rámec ponúkol zákazníkovi riešenie, ktoré aj neskôr vyhotovil.

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 o ochrane spotrebiteľa 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. 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 § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 cit. zákona.

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

V zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazu vyplývajúceho z vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané, keď účastníkom konania bolo upierané spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko ním vydané písomné potvrdenia o prevzatí objednávok, ktorých predmetom bolo zhotovenie diela, neobsahovali informácie o cene za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, t.j. náležitosti podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Zo zabezpečených podkladov bolo okrem iného zistené, že spotrebiteľ - pisateľ podnetu prostredníctvom elektronickej pošty oslovil účastníka konania dňa 04.04.2022 so žiadosťou o zhotovenie diela (obnovu hrobového miesta) s tým, že komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom - pisateľom podnetu prebiehala len prostredníctvom elektronickej pošty (od konkrétnych požiadaviek na obnovu hrobového miesta až po vykonanie platby - zálohy). Z predloženej objednávky č. 36 je zrejmé, že predmetom objednávky bol pomník vlna 1 G664 80x60x6, rám klasik I, G6664 oblúk, chodník betón, písmo 4 čierne, váza 2 nerez, lampáš 2 nerez, demontáž jedno hrob, doprava. Zároveň bol k objednávke priložený aj dodací list 36 zo dňa 30.06.2022 a faktúra č.2022036 vystavená dňa 01.06.2022 na meno pisateľa podnetu účastníkom konania, z ktorej vyplýva fakturácia diela na základe objednávky č. 36 vo výške 1680,- €. Z predloženej objednávky č. 43 vyplýva, že predmetom objednávky pomník vlna 1 G664 80x60x6, rám klasik I, G6664 oblúk, chodník betón, písmo 4 čierne, váza 2 nerez, lampáš 2 nerez, demontáž jedno hrob, doprava. Z priloženého dodacieho listu č. 43 zo dňa 31.07.2022 a faktúry č. 2022043 vystavenej dňa 01.07.2022 na meno pisateľa podnetu účastníkom konania vyplýva fakturácia za zhotovenie diela na základe objednávky č. 43 vo výške 420,- €.

Účastník konania so spotrebiteľom uzavrel zmluvu o dielo a keďže dielo nebolo vykonané na počkanie, mal účastník konania povinnosť vydať písomné potvrdenie o prevzatí objednávky s uvedením predmetu diela, jeho rozsahu, akosti, ceny a času zhotovenia. A práve túto povinnosť si účastník konania nespĺnil, pretože na písomnom potvrdení o prevzatí objednávky absentoval údaj o cene za vykonanie diela a čas zhotovenia diela podľa § 632 Občianskeho zákonníka (OZ). Vzhľadom na uvedené výlučne účastník konania nesie objektívnu zodpovednosť voči

spotrebiteľovi. Účastník konania je povinný si svoju obchodnú politiku prispôbiť tak, aby informoval spotrebiteľa aj o cene diela a tiež aj o čase jeho zhotovenia v písomnom potvrdení o prevzatí objednávky, pretože všetky uvedené podstatné náležitosti pre spotrebiteľa predstavujú relevantné informácie aj do budúcnosti. Cena za vykonanie diela a čas zhotovenia diela je jednou z taxatívne stanovených náležitostí písomného potvrdenia o prevzatí objednávky, ktorého vydanie je povinnosťou účastníka konania v prípade, ak nedôjde k vykonaniu diela na počkanie. Zákon (Občiansky zákonník, ktorý predstavuje lex generalis) striktne predpisuje písomnú formu s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí. Je to z dôvodu, že ústne dohovory sa nedajú objektívne kontrolovať a z toho dôvodu môže zo strany jednej alebo druhej zmluvnej strany dôjsť k dezinterpretácii dohodnutých podmienok. Toto potvrdenie nepredstavuje písomnú formu zmluvy, ale je len osvedčením o už uzavretej zmluve aj jej obsahu, ktorého hlavným účelom je zabezpečenie právnej istoty účastníkom zmluvy. Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3. Uvedené zákonné ustanovenie obsahuje zákaz pre predávajúceho konať spôsobom, ktorým by uprel spotrebiteľovi niektoré zo zákonom priznaných práv. Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. V citovanom ustanovení zákon vo všeobecnosti priznáva spotrebiteľovi určité práva, čím v záujme právnej ochrany vymedzuje právne postavenie spotrebiteľa. Jedným zo zákonom priznaných práv spotrebiteľa je aj jeho právo na informácie. Vzhľadom k obsahu citovaného ustanovenia § 632 OZ bolo povinnosťou účastníka konania ako zhotoviteľa vydať spotrebiteľovi ako objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky so zákonom ustanovenými obsahovými náležitosťami, čo však účastník konania nesplnil. Nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa nemôže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Takéto konanie je preto spôsobilé porušiť právo spotrebiteľa ako objednávateľa na informácie. Tým, že nebolo vydané písomné potvrdenie o prevzatí objednávky s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí účastník konania spotrebiteľovi nedal možnosť, aby sa tento sám rozhodol o výhodnosti alebo nevýhodnosti ponúkaných prác a zasiahol alebo zasiahnuť mohol do rozhodovacieho procesu spotrebiteľa a do oblasti jeho práva na informácie, čím účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu v zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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. Skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vysvetlivke inšpekčného záznamu (maximálna ústretovosť, ponuka riešenia nad rámec dohody) boli vyhodnotené ako skutočnosti výlučne subjektívneho charakteru a nemožno ich považovať za okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu, spôsob a následky porušenia zákazu vzhľadom na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, t.j. práva na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Rešpektovanie práva spotrebiteľa na informácie musí byť reálne premietnuté v takom postupe predávajúceho, ktorý zabezpečí spotrebiteľovi poskytnutie informácií v súlade so zákonnými podmienkami, a to tak čo do rozsahu poskytnutých informácií, ako aj času ich poskytnutia. Účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z § 632 OZ. Písomné potvrdenie o prevzatí objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela, ale aj následne v štádiu uplatňovania zodpovednosti voči predávajúcemu za kvalitu diela. Ako už bolo uvedené, nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa môže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Je potrebné vziať do úvahy, že predmetné potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Z ustanovenia § 636 ods. 1 OZ ďalej vyplýva, že ak cenu pri uzavretí zmluvy nemožno dojednať pevnou sumou, musí sa určiť aspoň odhadom. V nadväznosti na uvedené potvrdenie má spotrebiteľ k dispozícii relevantné informácie, ktoré je možné využiť za účelom svojej ochrany v ďalšom konaní, či už hľadiska kontroly rozsahu prác, výšky ceny alebo z hľadiska posúdenia, či je dielo vykonané včas. OZ stanovuje taxatívnym spôsobom náležitosti v potvrdení o prevzatí objednávky, ktoré musia byť v ňom uvedené pre právnu istotu ako aj pre to, aby spotrebiteľovi boli zrejmé všetky skutočnosti a informácie, ktoré sa budú realizovať v súvislosti s jeho objednávkou (zmluvou o dielo). Je potrebné vziať do úvahy, že spotrebiteľ je laikom v danej oblasti, t.j. nie je od neho možné očakávať, že bude vedieť okamžite reagovať a uvedené potvrdenie mu umožní zvážiť ďalší postup, napr. aj z hľadiska odstúpenia od zmluvy, ak následne zistí, že cena je pre neho nevyhovujúca. Úlohou orgánu dohľadu nie je riešenie individuálnych sporov medzi predávajúcim a spotrebiteľom, avšak do jeho kompetencie patrí kontrola dodržiavania informačných povinností predávajúceho, za rešpektovania ktorých tieto môžu slúžiť práve na predchádzanie prípadným sporom. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti a na základe správnej úvahy uložená vo výške, ktorú 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: D/0035/08/23

Dňa: 11.07.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný orgán dohľadu v zmysle § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: DTCH Slovakia s.r.o., sídlo: Brigádnická 8, Košice – mestská časť Západ 040 11, IČO: 46 561 048, na základe výsledkov kontroly internetového obchodu www.detecha.sk, (v čase kontroly stránka presmerovaná na obchod www.colorito.sk), začatej dňa 02.02.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“), ukončenej v sídle Inšpektorátu dňa 22.02.2023;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon 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, dodania a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď predávajúci - kontrolovaná osoba, prevádzkujúci internetový obchod prostredníctvom internetovej stránky www.detecha.sk (v čase kontroly stránka presmerovaná na obchod www.colorito.sk), nezabezpečil splnenie uvedenej povinnosti, nakoľko spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 37/2023, nevrátil v zákonom stanovenej lehote všetky platby, prijaté na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu www.detecha.sk, (zálohová faktúra zo dňa 07.12.2022 č. 2022000014, vystavená na základe objednávky zo dňa 07.12.2022 č. 2022000340, na dodanie výrobkov - Colorlak riedidlo S 6300, Detecha Epoxyban farba, miešadlo na farby, rúčka k maliarskemu valčeku, valček

Velúr, štetec Shadow v celkovej sume 119,14 €), keďže platby vo výške 119,14 € boli spotrebiteľovi vrátené až dňa 03.02.2023, po uplynutí 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t.j. odo dňa 19.12.2022).

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 – 00350823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 02.02.2023 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) v sídle Inšpektorátu výkon kontroly internetového obchodu: www.detecha.sk, (v čase kontroly stránka presmerovaná na obchod www.colorito.sk), zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 37/2023. O výkone kontroly bol v sídle Inšpektorátu dňa 03.02.2023 a 17.02.2023 spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol následne dňa 22.02.2023 na Inšpektoráte prerokovaný a odovzdaný konateľovi kontrolovanej osoby.

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho 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, dodania a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď predávajúci - kontrolovaná osoba, prevádzkujúci internetový obchod prostredníctvom internetovej stránky www.detecha.sk, nezabezpečil splnenie uvedenej povinnosti, nakoľko spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 37/2023, nevrátil v zákonom stanovenej lehote všetky platby, prijaté na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu www.detecha.sk, (zálohová faktúra zo dňa 07.12.2022 č. 2022000014, vystavená na základe objednávky zo dňa 07.12.2022 č. 2022000340, na dodanie výrobkov - Colorlak riedidlo S 6300, Detecha Epoxyban farba, miešadlo na farby, rúčka k maliarskemu valčeku, valček Velúr, štetec Shadow v celkovej sume 119,14 €), keďže platby vo výške 119,14 € boli spotrebiteľovi vrátené až dňa 03.02.2023, po uplynutí 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t.j. odo dňa 19.12.2022).

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 31.05.2023, doručovaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronickej úradnej správy objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronickej úradnej správy považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronickej úradnej správy, vrátane všetkých elektronickej dokumentov, sa považuje za doručenie dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenej alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 16.06.2023.

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 a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V priebehu kontroly kontrolovaná osoba – účastník konania, vo svojom stanovisku k obsahu podnetu č. 37/2023, doručenom orgánu dohľadu elektronickej poštou dňa 08.02.2023, uznal, že došlo k pochybeniu z jeho strany, aj keď neúmyselnému. Poukázal na skutočnosť, že spoločnosť sa momentálne nachádza v zložitej ekonomickej situácii. Nakoľko tovar z danej objednávky museli doobjednať, pretože nebol v dostatočnom množstve skladom, čakalo sa na doručenie od dodávateľa. Spotrebiteľ následne zrušil objednávku keď už bol tovar pripravený na expedíciu. Stornovaním objednávky vznikli spoločnosti neočakávané náklady s objednaním tovaru v už tak zlej ekonomickej situácii. Následne mali poslať spotrebiteľovi zaplatenú čiastku na účet, avšak vzhľadom na stav firemného účtu sa situácia nedala takto vyriešiť. V prílohe vyjadrenia zaslal účastník konania potvrdenie o platbe sumy 119,14 € spotrebiteľovi zo dňa 03.02.2023. Presmerovanie adresy na inú doménu zdôvodnil účastník konania ukončením možnosti používania ochrannej známky Detecha.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania zodpovedá bez ohľadu na ním poukazované okolnosti. Povinnosťou predávajúceho, to znamená, osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, 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 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 § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

Podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

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

Porušenie vyššie uvedenej zákonom stanovenej povinnosti bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané. Z podkladov pre rozhodnutie vyplynulo, že spotrebiteľ – pisateľ podnetu č. 37/2023 si na webovej stránke internetového obchodu detecha.sk objednal tovar (Colorlak riedidlo S 6300, Detecha Epoxyban farba, miešadlo na farby, rúčka k maliarskemu valčeku, valček Velúr, štetec Shadow) v celkovej sume 119,14 €, o čom mu predávajúci vyhotovil dňa 07.12.2022 zálohovú faktúru č. 2022000014, ktorú spotrebiteľ uhradil v ten istý deň. Objednávka bola predávajúcim zaevidovaná pod číslom 2022000340. Z dôvodu nedoručenia tovaru v dojednanej lehote, odstúpil spotrebiteľ od zmluvy, a to elektronicky dňa 19.12.2022, čo aj opakovane potvrdil predávajúcemu. Na základe potvrdenia o platbe, doručeného zo strany účastníka konania v rámci vykonanej kontroly, boli spotrebiteľovi vrátené všetky platby, prijaté na základe zmluvy, avšak nie v zákonom stanovenej lehote, teda bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (19.12.2022), ale až dňa 03.02.2023 t.j. až po začatí kontroly zameranej na prešetrenie podnetu č. 37/2023.

Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého je zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia príslušného zákona na ochranu spotrebiteľa.

Kontrolné zistenia účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, naopak z dokladov doložených účastníkom konania, ktoré boli orgánu dohľadu doručené v rámci vykonanej kontroly vyplynulo, že platby boli vrátené spotrebiteľovi až so značným odstupom odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V danom prípade preukázateľne došlo k porušeniu vyššie uvedenej zákonnej povinnosti, pričom v dôsledku protiprávneho konania predávajúceho bol spotrebiteľ ukrátený na svojom práve na vrátenie príslušných platieb v rámci zákonnej 14 dňovej lehoty. Spotrebiteľ tak bol uvedený do stavu právnej neistoty ohľadom vrátenia finančných prostriedkov uhradených predávajúcemu, v dôsledku čoho sa so svojim podnetom obrátil na orgán dohľadu.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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. S poukazom na uvedené správny orgán pri rozhodovaní vo veci nemohol prihliadať na skutočnosti subjektívneho charakteru, ktorými účastník konania v priebehu kontroly zdôvodnil príčiny vzniku nedostatku konštatovaného kontrolou. Dodatočné uskutočnenie nápravy (úhrada – vrátenie platieb uhradených spotrebiteľom v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku) správny orgán síce vníma kladne, poznamenáva však, že k tomuto došlo s veľkým časovým odstupom od odstúpenia od zmluvy (19.12.2022) a najmä až po začatí kontroly so zameraním na prešetrovanie podnetu, s ktorým sa dotknutý spotrebiteľ obrátil na orgán dohľadu.

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

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákona.

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že pri kúpe výrobkov formou zásielkového predaja má spotrebiteľ zákonom garantované právo v ustanovených prípadoch odstúpiť od zmluvy, a to v lehote 14 pracovných dní. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, a to najneskôr v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Nedodržaním zákonnej lehoty na vrátenie platieb, ktoré predávajúci od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy došlo nielen k porušeniu zákonom stanovenej povinnosti, ale súčasne i k porušeniu práva spotrebiteľa garantovaného zákonom a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov. Správny orgán vzal do úvahy čas trvania protiprávneho stavu, zohľadniac skutočnosť, že oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo predávajúcemu doručené dňa 19.12.2022, pričom platby vo výške 119,14 € boli spotrebiteľovi napokon vrátené až dňa 03.02.2023.

Pokuta, ktorú môže orgán dohľadu v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. uložiť v rozmedzí od 300 eur do výšky 16 500 eur, bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti a na základe správnej úvahy uložená na spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby, vo výške, ktorú považuje správny orgán za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať primeraný sankčný a 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/D/0036/08/23

Dňa: 06.07.2023

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: GODOS plus, s.r.o., sídlo: Laborecká 1, Košice 040 11, IČO: 36 575 348, na základe kontroly internetového obchodu <https://www.lorisparfum.sk>, začatej dňa 17.02.2023 v sídle inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ukončenej dňa 23.02.2023 v sídle účastníka konania,

pre porušenie zákazu 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 č. 250/2007 Z.z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď v čase kontroly bolo spotrebiteľovi upierané právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> v čase kontroly neboli spotrebiteľom (príjemcom služby na elektronickom zariadení) poskytnuté informácie podľa zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to konkrétne informácie o daňovom identifikačnom čísle, označenie a názov registra, ktorý poskytovateľa služieb zapísal a číslo zápisu a údaj o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď v čase kontroly sa na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> nenachádzali informácie o dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar ani informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z., keď na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> v čase kontroly spotrebiteľom nebol poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), keď na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> v čase kontroly nenachádzala informácia 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;

p o k u t u

vo výške 350,- eur **slovom** tristopäťdesiat 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 – 00360823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 17.02.2023 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) v sídle Inšpektorátu výkon kontroly internetového obchodu: <https://www.lorisparfum.sk>, zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 93/2023. Kontrola bola ukončená dňa 23.02.2023 v sídle kontrolovanej osoby.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania vykonáva predaj tovaru (sortiment drogéria, kozmetika, bytové vône, vône do auta a pod.) prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného na webovom sídle <https://www.lorisparfum.sk>. Preverení dodržiavania povinností predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku, bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie :

- zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. , v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď v čase kontroly bolo spotrebiteľovi upierané právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> v čase kontroly neboli spotrebiteľom (príjemcom služby na elektronickom zariadení) poskytnuté informácie podľa zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to konkrétne informácie o daňovom identifikačnom čísle, označení a názov registra, ktorý poskytovateľ služieb zapísal a číslo zápisu a údaj o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

- povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď v čase kontroly sa na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> nenachádzali informácie o dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar ani informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

- povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na

odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;

- povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), keď na internetovej stránke <https://www.lorisparfum.sk/> v čase kontroly nenachádzala informácia 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;

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákonov, citované vo výrokovvej 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 z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 31.05.2023 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, doručeným účastníkovi konania dňa 07.06.2023. Správny orgán po opätovnom preskúmaní podkladov pre rozhodnutie pristúpil k zúženiu rozsahu dôvodov začatia správneho konania, a to tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, pričom za dôvod uloženia sankcie už nepovažoval porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 4 ods.1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. K uvedenému záveru dospel správny orgán s prihliadnutím na obsah vyjadrenia účastníka konania zo dňa 24.02.2023, v zmysle ktorého formulár na odstúpenie od zmluvy tvoril súčasť dokladov poskytnutých pri doručení objednaného tovaru. V tejto súvislosti správny orgán prihliadol na skutočnosť, že v zmysle § 3 ods.4 zákona č. 102/2004 Z.z. sa informačná povinnosť podľa odseku 1 písm. h) až j) sa považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2.). Zároveň správny orgán vzal do úvahy, že v rámci vykonanej kontroly nebola takáto možnosť splnenia informačnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 3 ods.1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. preverovaná a teda porušenie tejto povinnosti nemožno považovať za dostatočne preukázané.

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 správneho konania uvedeným v Oznámení o začatí správneho konania sa účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase ukončenia kontroly prítomný zamestnanec účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol, že firmu bude informovať o vykonanej kontrole a firma zašle svoje vyjadrenie na Inšpektorát do 3 dní.

Dňa 27.02.2023 bolo na Inšpektorát osobne doručené písomné vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 20. januára bola spustená skúšobná prevádzka internetového obchodu ich spoločnosti na doméne www.lorisparfum.sk. Účastník konania doposiaľ ponúkal svojim zákazníkom iba textil pre dámy v kamennej predajni. V tom čase sa rozhodli rozšíriť sortiment aj o bytové vône značky Loris a kozmetiku a odprezentovať ju svojim zákazníkom elektronickou formou, najmä informáciu o tom, ako produkty voňajú. Očakávali, že zákazníci si prečítajú na webe informácie o produktoch a vyzdvihnú si ich v kamennej predajni, kde zaplatia, v prípade záujmu im budú doručené zmluvnou kuriérskou spoločnosťou. Tovar bol riadne zakúpený od veľkoobchodu v Poľsku, pred predajom bol tovar riadne označený slovenskými prekladmi a informáciou o cene, vedľa predostriť bezpečnostné karty k výrobkom. V období od 20.01.2023 do 17.02.2023 na e-shope zaznamenali 46 objednávok v celkovej výške 1286,50 €. Väčšina objednávok bola vydaná osobne v prevádzke na Laboreckej 1 v Košiciach, ktorá pracuje aj ako výdajňa objednaného tovaru, kde zákazníci majú zverejnené obchodné podmienky i reklamačný poriadok. Formulár na odstúpenie od zmluvy bol súčasťou vydaných objednávok. Zákazník bol po odoslaní objednávky obratom informovaný o stave jeho objednávky, kontaktných informáciách na predávajúceho. Objednávky boli vybavované bezodkladne, rovnako aj doručovanie bolo zabezpečené zmluvnou kuriérskou spoločnosťou obratom. Počas kontroly dňa 23.02.2023 bol, vzhľadom na zistené nedostatky v e-shope, vypnutý e-shop www.lorisparfum.sk. Pred spustením skúšobnej prevádzky internetového obchodu pripravili na svojom webovom sídle obchodné podmienky a ďalšie náležitosti vyplývajúce zo zákona ač. 102/2014 Z.z., čo dokazuje odkaz na päte webovej stránky „Obchodné podmienky“, ale kontrolou bolo zistené, že „preklik“ na danú stránku nebol korektne prepojený, nedošlo teda ku korektnému aktualizovaniu a následnému publikovaniu danej stránky. Záverom účastník konania dodal, že počas celého obdobia fungovania spoločnosti nedošlo k vedomému nedodržaniu zákona alebo k poškodeniu zákazníka. Kontrolou zistené nedostatky vzali na vedomie a obratom dôjde k ich náprave, aby boli dodržané všetky zákonom stanovené náležitosti. V prílohe vyjadrenia predložil účastník konania Zoznam objednávok v počte 46.

Dňa 23.03.2023 bola na Inšpektorát elektronickou poštou doručená správa o odstránení nedostatkov zistených kontrolou zo dňa 23.02.2023.

Inšpektorát SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán dospel na základe získaných podkladov pre rozhodnutie k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona uvedené vo výroku tohto rozhodnutia 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 kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávateľia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, ako aj ďalších právnych predpisov, nad dodržiavaním ktorých vykonáva SOI dohľad. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

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

Podľa § 4 ods.1 zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. poskytovateľ služieb je povinný prijímcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:

- a) názov, obchodné meno a sídlo poskytovateľa služieb, ak ide o právnickú osobu, alebo meno, priezvisko, miesto podnikania a adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu,
- b) daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty,
- c) adresu elektronickej pošty a telefónne číslo,
- d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,
- e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi

- g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- 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.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov a povinností, ktoré predávajúcemu vyplývajú z vyššie citovaných ustanovení, spoľahlivo preukázané. Z výsledkov kontroly je zjavné, že účastník konania pri uzatváraní zmlúv prostriedkami diaľkovej komunikácie neposkytol spotrebiteľom predzmluvné informácie v dostatočnom, dotknutými právnymi predpismi stanovenom rozsahu.

Kontrola zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého je v danom prípade zjavné, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností a zákazov v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušných zákonov na ochranu spotrebiteľa.

Vo vzťahu k vyjadreniu účastníka konania správny orgán považuje za potrebné uviesť, že aj keď vníma dodatočné odstránenie nedostatkov zistených kontrolou, poukazané vo vyjadreniach účastníka konania, pozitívne, uvedené patrí k základným povinnostiam kontrolovanej osoby v zmysle 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 nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontrolou.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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. S poukazom na uvedené nebolo možné okolnosti subjektívneho charakteru, poukazované vo vyjadrení účastníka konania, zohľadniť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za kontrolou zistené porušenie zákona.

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 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 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 § 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 § 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, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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 prejedávaných 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.

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 neposkytnutím údajov o daňovom identifikačnom čísle, označení a názve registra, ktorý poskytovateľ a služieb zapísal a čísle zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, spotrebiteľom upieral právo na informácie, ako aj vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci pred odoslaním objednávky neposkytol spotrebiteľom informácie podľa vyššie citovaných ustanovení zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. informácie a to konkrétne informácie o dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar ani informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež aj informácie možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň sa na internetovej stránke nenachádzal 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. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádzalo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj 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. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Splnenie informačných povinností 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. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku. Informácie uvedené v § 3 ods. 1 citovaného zákona majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy.

Absencia dostatočných informácií v rozsahu stanovenom zákonom je spôsobilá ohroziť ekonomické záujmy spotrebiteľa, keďže pri uzatváraní zmluvy s predávajúcim (v danom prípade prostriedkami diaľkovej komunikácie) nemá dostatok údajov, a to z hľadiska kvalifikovaného rozhodnutia o pristúpení k obchodnej transakcii, ale aj údajov týkajúcich sa jeho postupu v prípade nespokojnosti súvisiacej s uzatvorenou zmluvou.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na rozsah zisteného protiprávneho konania a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik. Správny orgán tiež vzal do úvahy čas trvania protiprávneho stavu, ktorý pretrvával v období od začatia prevádzky internetového obchodu www.lorisparfum.sk (od 20.01.2023) do času ukončenia kontroly (23.02.2023), kedy bola prevádzka internetového obchodu pozastavená, vzhľadom na kontrolou konštatované pochybenia. Správny orgán vzal do úvahy aj snahu účastníka konania o promptné uskutočnenie nápravy a odstránenie zistených nedostatkov.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty.

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/0041/08/23

Dňa: 14.07.2023

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: **ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., sídlo: Cesta na Senec 2B, Bratislava 821 04, IČO: 35 909 790**, na základe kontroly vykonanej dňa 02.03.2023 v prevádzkarni: ASKO nábytok, Pri prachárni 3, Košice,

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 (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku (*37 bal. sada vonných čajových sviečok VILLA VERDE 36 ks rose, cena á 2,69 €/bal., čiarový kód: 4 019916 989718*) v celkovej hodnote 99,53 €, ktorý nebol zreteľne označený žiadnymi povinnými doplňujúcimi bezpečnostnými informáciami podľa čl. 4.4 STN EN 15494:2021 Sviečky. Bezpečnostné označenia výrobku, t.j. chýbali tieto bezpečnostné informácie: „*Nikdy nenechávajte horiacu sviečku bez dozoru; Uchovávajúte mimo predmetov, ktoré sa môžu vznietiť; Uchovávajúte mimo dosahu detí a domácich zvierat*“; ani dodatočnými povinnými doplňujúcimi bezpečnostnými informáciami, t.j. chýbala bezpečnostná informácia: „*Používajte tepelne odolný držiak sviečok (svietnik)*“ a zároveň nebol zreteľne označený všeobecnou výstražnou značkou (všeobecným výstražným symbolom);

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa, poskytnuté písomne, boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku (*2 ks detská posteľka CARIBA*

327-224 á 249,90 €) v celkovej hodnote 499,80 €, u ktorého písomné informácie podľa osobitného predpisu - STN 716-1+ AC Nábytok. Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov. Časť 1: Bezpečnostné požiadavky, boli uvedené len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, konkrétne:

- informácie podľa čl.7 STN 716-1+ AC - t.j. maximálna hrúbka matracu, ktorá sa môže použiť, ak matrac nie je neoddeliteľnou súčasťou postieľky), ktoré boli uvedené len v cudzích jazykoch (D, F,NL,GB), napr.: „*Maximale Matratzendicke 100 mm*“ a

- informácie podľa čl.6 STN 716-1+AC - návod na použitie vrátane bezpečnostných upozornení, ktoré boli uvedené len v cudzích jazykoch (D, F,NL,GB), napr.: „*Warning: Do not position the cot bed close to an open fire or other strong sources of heat such as electrical radiant heaters, gas ovens etc. Simply wipe the surface of the furniture with a damp cloth. Please do not use corrosive cleaning agents. The base of the cot bed adjustable in 3 levels. The lowest level is the safest and soon as child is old enough to sit upright, only this level should be used. The thickness of the mattress should be 100 mm and must be selected to ensure that the height to be mounted Warning: Please do not continue to use the cot bed if a part is damaged or missing. In the case of repairs, please use only spare parts that are recommended by the manufacturer. Do not use the cot bed once the child is big enough to climb over the sides. Warning: Leave nothing in the cot bed that your child could use to get their footing, or that could lead to strangulation, for example strings, or cords from curtains and drapes. Warning: Never use more than one mattress in the cot.*“;

p o k u t u

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00410823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 02.03.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj kontrolu v prevádzkarni: ASKO nábytok, Pri prachárni 3, Košice. O vykonanej kontrole bol v kontrolovanej prevádzkarni spísaný inšpekčný záznam prerokovaný a odovzdaný zamestnancovi kontrolovanej osoby (účastníka konania).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku (37 bal. sada vonných čajových sviečok VILLA VERDE 36 ks rose, cena á 2,69 €/bal., čiarový kód: 4 019916 989718) v celkovej hodnote 99,53 €, ktorý nebol zreteľne označený žiadnymi povinnými doplňujúcimi bezpečnostnými informáciami podľa čl. 4.4 STN EN 15494:2021 Sviečky. Bezpečnostné označenia výrobku, t.j. chýbali tieto bezpečnostné informácie: „*Nikdy nenechávajúte horiacu sviečku bez dozoru; Uchovávajúte mimo predmetov, ktoré sa môžu vznietiť; Uchovávajúte mimo dosahu detí a domácich zvierat*“; ani dodatočnými povinnými doplňujúcimi bezpečnostnými informáciami, t.j. chýbala bezpečnostná informácia: „*Používajte tepelne odolný držiak sviečok (svietnik)*“ a zároveň nebol zreteľne označený všeobecnou výstražnou značkou (všeobecným výstražným symbolom).

Kontrolou bolo zároveň zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa, poskytnuté písomne, boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku (2 ks *detská postieľka CARIBA 327-224 á 249,90 €*) v celkovej hodnote 499,80 €, u ktorého písomné informácie podľa osobitného predpisu - STN 716-1+ AC Nábytok. Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov. Časť 1: Bezpečnostné požiadavky, boli uvedené len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, konkrétne:

- informácie podľa čl.7 STN 716-1+ AC - t.j. maximálna hrúbka matracu, ktorá sa môže použiť, ak matrac nie je neoddeliteľnou súčasťou postieľky), ktoré boli uvedené len v cudzích jazykoch (D, F,NL,GB), napr.: „*Maximale Matratzendicke 100 mm*“ a

- informácie podľa čl.6 STN 716-1+AC - návod na použitie vrátane bezpečnostných upozornení, ktoré boli uvedené len v cudzích jazykoch (D, F,NL,GB), napr.: „*Warning: Do not position the cot bed close to an open fire or other strong sources of heat such as electrical radiant heaters, gas ovens etc. Simply wipe the surface of the furniture with a damp cloth. Please do not use corrosive cleaning agents. The base of the cot bed adjustable in 3 levels. The lowest level is the safest and soon as child is old enough to sit upright, only this level should be used. The thickness of the mattress should be 100 mm and must be selected to ensure that the height to be mounted Warning: Please do not continue to use the cot bed if a part is damaged or missing. In the case of repair, please use only spare parts that are recommended by the manufacturer. Do not use the cot bed once the child is big enough to climb over the sides. Warning: Leave nothing in the cot bed that your child could use to get their footing, or that could lead to strangulation, for example strings, or cords from curtains and drapes. Warning: Never use more than one mattress in the cot.*“.

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 o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 08.06.2023, doručeným do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 19.06.2023.

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 a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase kontroly prítomný zamestnanec účastníka konania (vedúci prevádzky) po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že uvedené výrobky ihneď stiahli z ponuky a k záznamu sa vyjadria v zákonom stanovenej lehote.

Dňa 13.03.2023 bolo cestou poštového podniku orgánu dozoru doručené podanie účastníka konania označené ako „Inšpekčný záznam zo dňa 02.03.2023 ASKO - NÁBYTOK, Košice, v ktorom účastník konania konkretizoval zistené nedostatky a opatrenia na ich odstránenie, keď uviedol, že u jedného druhu čajových sviečok VILLA VERDE z 30 kontrolovaných druhov chýbali bezpečnostné informácie, tieto čajové sviečky boli okamžite stiahnuté z predaja a na odstránení nedostatku, doplnení chýbajúcich bezpečnostných informácií, pracoval s dodávateľom, v opačnom prípade tovar vráti dodávateľovi. V prípade ďalšieho výrobku

s nedostatkom, a to detská postieľka Cariba, Wimex uviedol, že postieľka Cariba bola do odstránenia nedostatkov stiahnutá z predaja a informácia o maximálnej hrúbke matracu bude pridaná v slovenčine na cenovku postieľky, návod na montáž je v grafickej podobe a slovenský preklad textu bude doplnený. V závere podania účastník konania dodal, že ich zistené pochybenia mrzia a urobí všetko preto, aby sa podobné nedostatky v budúcnosti neopakovali.

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, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovaní 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 § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

Porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku (37 bal. sada vonných čajových sviečok VILLA VERDE 36 ks rose, cena á 2,69 €/bal., čiarový kód: 4 019916 989718) v celkovej hodnote 99,53 €, u ktorého bol zistený nedostatok v plnení informačných povinností, a to chýbajúce označenie povinnými doplňujúcimi bezpečnostnými informáciami podľa čl. 4.4 STN EN 15494:2021 Sviečky. Bezpečnostné označenia výrobku, ani dodatočnými povinnými doplňujúcimi bezpečnostnými informáciami, a zároveň nebol výrobok zreteľne označený všeobecnou výstražnou značkou (všeobecným výstražným symbolom). Zároveň sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzal 1 druh výrobku (2 ks detská postieľka CARIBA 327-224 á 249,90 €) v celkovej hodnote 499,80 €, u ktorého písomné informácie podľa osobitného predpisu - STN 716-1+ AC Nábytok. Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov. Časť 1: Bezpečnostné požiadavky, boli uvedené len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom. 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.

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 jeho porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinností 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. Keďže sa účastník konania k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania nevyjadril, podkladom pre rozhodnutie bol skutkový stav zistený v čase kontroly.

Vo vzťahu k vyššie popísanému vyjadreniu účastníka konania týkajúcemu sa uskutočnenia nápravy a odstránenia zistených nedostatkov, správny orgán promptné odstránenie nedostatkov vníma pozitívne, no zároveň uvádza, že uskutočnenie nápravy 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. Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva, že kontrolovaná osoba je 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. Odstránenie protiprávneho stavu zisteného kontrolou teda nemožno hodnotiť ako okolnosť zbavujúcu účastníka konania jeho zodpovednosti za zistené porušenie zákona. 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 o ochrane spotrebiteľa 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, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na jeho rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na nesplnenie informačných povinností v rozsahu stanovenom zákonom a to vo vzťahu k dvom druhom výrobkov. Následkom porušenia povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený všetkými zákonom predpísanými údajmi, a to v štátnom jazyku. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na následky zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v znížení rozsahu práv spotrebiteľa v dôsledku nedodržania povinnosti účastníka konania označiť výrobky všetkými zákonom predpísanými údajmi, a to v danom prípade bezpečnostnými informáciami, kedy správny orgán vzal do úvahy, že ponuka výrobkov spotrebiteľovi bez poskytnutia návodov a upozornení v štátnom jazyku (bezpečnostných informácií), môže viesť k ohrozeniu zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa pri ich nesprávnom používaní, či nevhodnej manipulácii s nimi, k čomu môže dôjsť práve v dôsledku absencie písomných informácií a bezpečnostných upozornení v štátnom jazyku. Závažnosť protiprávneho konania v danom prípade zvyšuje skutočnosť, že nedostatky boli zistené vo vzťahu k výrobkom (detská postieľka), pri ktorých je poskytnutie relevantných informácií pre spotrebiteľa mimoriadne dôležité, keďže ide o výrobky určené pre obzvlášť zraniteľnú skupinu spotrebiteľov - deti, u ktorých je zvýšené riziko ohrozenia bezpečnosti a zdravia. Pri určení výšky pokuty bol zohľadnený charakter chýbajúcich informácií alebo len cudzojazyčne poskytnutých informácií, pri ktorých si účastník konania nesplnil svoju zákonnú povinnosť, ako aj množstvo a povaha výrobkov so zistenými nedostatkami i celková hodnota dotknutých výrobkov. Neuvedením potrebných bezpečnostných informácií vôbec, resp. ich cudzojazyčným uvedením, spotrebiteľ nemá k dispozícii základné informácie o výrobku, na čo má v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa právo.

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti uložená vo výške, ktorú správny orgán považuje 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/0062/08/23

Dňa: 10.07.2023



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: EMA NGO s.r.o., sídlo: Platinova 1672/19, Košice – mestská časť Barca 040 17, IČO: 52 167 887, na základe kontroly vykonanej dňa 13.04.2023 v prevádzkarni: Textil dámsky, detský textil a obuv, Čordákova 2, Košice,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 13 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého, ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 zákona o ochrane spotrebiteľa poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni v ponuke na predaj nachádzalo 13 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 1443,00 € (dámska blúzka FASHION á 13,00 €, 8 ks, dámske tričko LIVES á 16,50 €, 6 ks, dámske šaty I Live á 13,00 €, 8 ks, dámske tričko METRO FIVE F23139 á 11,00 €, 9 ks, dámske tričko METRO FIVE F23101 á 11,90 €, 10 ks, dámske tričko CCG Perfect C 23152 á 7,50 €, 10 ks, dámske tričko CCG Perfect C3003 á 8,00 €, 7 ks, dámske tričko CCG Perfect C3001 á 8,00 €, 9 ks, dámska mikina NEW collection á 16,90 €, 4 ks, dámska mikina NEW collection á 18,00 €, 8 ks, dámsky kabát GABRIELA á 61,50 €, 6 ks, dámske ponožky ARMANDO AWP-H 103, AWP-H112, AWP H 120 á 2,80 €/pár, 33 párov, pánske ponožky ARMANDO AWP 507 á 2,80 €, 15 párov), u ktorých písomná informácia o materiálovom zložení výrobku podľa osobitného predpisu - Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS

a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES (Ú. V. EÚ L 272, 18.10.2011) v platnom znení (ďalej len „Nariadenie EP a Rady č. 1007/2011“), bola uvedená len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, a to konkrétne:

- *dámska blúzka FASHION á 13,00 €*, *kontrolovaných 8 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko LIVES á 16,50 €*, *kontrolovaných 6 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 50% cotton, 50% viscosa;
- *dámske šaty I Live á 13,00 €*, *kontrolovaných 8 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko METRO FIVE F23139 á 11,00 €*, *kontrolovaných 9 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko METRO FIVE F23101 á 11,90 €*, *kontrolovaných 10 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko CCG Perfect C 23152 á 7,50 €*, *kontrolovaných 10 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko CCG Perfect C3003 á 8,00 €*, *kontrolovaných 7 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: FRONT – 95% polyester 5% elastan, AFTER – 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko CCG Perfect C3001 á 8,00 €*, *kontrolovaných 9 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: FRONT – 95% polyester 5% elastan, AFTER – 95% cotton, 5% elastan;
- *dámska mikina NEW collection á 16,90 €*, *kontrolované 4 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 50% viscosa, 45% cottone, 5 % elastico;
- *dámska mikina NEW collection á 18,00 €*, *kontrolovaných 8 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 50% viscosa, 45% cottone, 5 % elastico;
- *dámsky kabát GABRIELA á 61,50 €*, *kontrolovaných 6 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 70% GYAPJÚ, 20% poliamid, 10% kasmir;
- *dámske ponožky ARMANDO AWP – H 103, AWP – H112, AWP H 120 á 2,80 €/pár*, *kontrolovaných 33 párov*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 100% Pamut;
- *pánske ponožky ARMANDO AWP 507 á 2,80 €*, *kontrolovaných 15 párov*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 100% Pamut.

p o k u t u

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00620823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 13.04.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) kontrolu v prevádzkarni: Textil dámsky, detský textil a obuv, Čordákova 2, Košice.

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby informácie uvedené v § 10a až § 12 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, poskytnuté písomne, boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 13 nižšie špecifikovaných druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 1.443,00 €, u ktorých písomná informácia o materiálovom zložení výrobku podľa osobitného predpisu - Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES (Ú. V. EÚ L 272, 18.10.2011) v platnom znení (ďalej len „Nariadenie EP a Rady č. 1007/2011“), bola uvedená len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, a to konkrétne:

- *dámska blúzka FASHION á 13,00 €, kontrolovaných 8 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko LIVES á 16,50 €, kontrolovaných 6 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 50% cotton, 50% viscosa;
- *dámske šaty I Live á 13,00 €, kontrolovaných 8 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko METRO FIVE F23139 á 11,00 €, kontrolovaných 9 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko METRO FIVE F23101 á 11,90 €, kontrolovaných 10 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko CCG Perfect C 23152 á 7,50 €, kontrolovaných 10 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko CCG Perfect C3003 á 8,00 €, kontrolovaných 7 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: FRONT – 95% polyester 5% elastan, AFTER – 95% cotton, 5% elastan;
- *dámske tričko CCG Perfect C3001 á 8,00 €, kontrolovaných 9 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: FRONT – 95% polyester 5% elastan, AFTER – 95% cotton, 5% elastan;
- *dámska mikina NEW collection á 16,90 €, kontrolované 4 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 50% viscosa, 45% cottone, 5 % elastico;
- *dámska mikina NEW collection á 18,00 €, kontrolovaných 8 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 50% viscosa, 45% cottone, 5 % elastico;
- *dámsky kabát GABRIELA á 61,50 €, kontrolovaných 6 ks*, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 70% GYAPJÚ, 20% poliamid, 10% kasmir;

- dámske ponožky ARMANDO AWP – H 103, AWP – H112, AWP H 120 á 2,80 €/pár, kontrolovaných 33 párov, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 100% Pamut;

- pánske ponožky ARMANDO AWP 507 á 2,80 €, kontrolovaných 15 párov, materiálové zloženie výrobku bolo uvedené v cudzom, nie v štátnom jazyku takto: 100% Pamut.

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 o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 14.06.2023, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk v ten istý deň.

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 a ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase kontroly prítomná zamestnankyňa účastníka konania (vedúca prevádzkarne) kontrolné zistenia žiadnym spôsobom nenamietala, vo vysvetlivke inšpekčného záznamu uviedla, že všetky zistené nedostatky odstránila.

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 o ochrane spotrebiteľa 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 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 § 12 ods.2 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovaní 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 § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa spoľahlivo preukázané, keďže v čase kontroly bolo v ponuke na predaj zistených celkom 13 druhov vyššie špecifikovaných textilných výrobkov v celkovej hodnote 1443,00 €, ktoré boli označené údajmi o materiálovom (vláknovom) zložení podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES (Ú. v. EÚ L 272, 18. 10. 2011) v platnom znení) uvedenými len v cudzích jazykoch, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

K poukazu na odstránenie zistených nedostatkov, uvádzanému vo vysvetlivke inšpekčného záznamu, správny orgán uvádza, že uskutočnenie nápravy 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. Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva, že kontrovaná osoba je 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. Odstránenie protiprávneho stavu zisteného kontrolou teda nemožno hodnotiť ako okolnosť zbavujúcu účastníka konania jeho zodpovednosti za zistené porušenie zákona. 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 o ochrane spotrebiteľa 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, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinnosti účastníkom konania nebolo možné vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na nedodržanie informačných povinností v rozsahu stanovenom zákonom spočívajúce v uvádzaní písomne poskytnutých informácií o materiálovom zložení podľa osobitného predpisu (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES (Ú. v. EÚ L 272, 18. 10. 2011) v platnom znení) u 13 druhov textilných výrobkov nachádzajúcich sa v čase kontroly v ponuke na predaj v celkovej hodnote 1.443,00 € len v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený všetkými zákonom predpísanými údajmi a aby tieto boli uvádzané v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Pri kúpe textilného výrobku je pre spotrebiteľa informácia o materiálovom (vláknovom) zložení jednou z najpodstatnejších, ktoré zvažuje, keďže údaj o materiálovom zložení vypovedá o vlastnostiach predávaných výrobkov, na ktoré spotrebiteľ často prihliada. Jej uvádzanie výlučne v cudzom jazyku, by mohlo viesť

k nesprávnemu rozhodnutiu pri kúpe výrobku. Pri určení výšky pokuty bol zohľadnený charakter informácií, pri ktorých si účastník konania nespĺnil svoju zákonnú povinnosť, ako aj množstvo a celková hodnota výrobkov, ktoré nespĺňali podmienky predaja.

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.