

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

Číslo: P/D/0187/08/23

Dňa: 30.04.2024

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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 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 § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: Soft Capital s.r.o., sídlo: Kurská 852/24, Košice 040 22, IČO: 45 364 923, na základe kontroly internetového obchodu: <https://www.zlatetehlicky.sk/>, začatej v sídle Inšpektorátu so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 12.06.2023, s pokračovaním v dňoch 04.07.2023, 28.08.2023 a 04.09.2023, ukončenej v sídle Inšpektorátu dňa 06.09.2023,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon č. 250/2007 Z.z.“), keď účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu: <https://www.zlatetehlicky.sk/> uvedením podmienky v Článku II. *Objednávky, odstúpenie od kúpy, ods. 5 v znení: „.....Náklady spojené s navrátením tovaru znáša kupujúci, ktorý je povinný zaslať nepoškodený tovar na adresu spoločnosti ako aj poistenú doporučenú zásielku (pozor nezasielajte tovar na dobierku!).“*, v Článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 4 v znení: „Prevádzkovateľ nepreberá vrátený tovar prostredníctvom dobierkovej služby. V prípade vrátenia tovaru je kupujúci povinný zaslať poistený tovar formou bežného alebo obchodného listu (balíku) poštou alebo zasielateľskou spoločnosťou.“*, ods.6 v znení: „Reklamovať je možné výhradne len tovar, ktorý bol zakúpený a zaplatený u prevádzkovateľa. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný upozorniť prevádzkovateľa na reklamáciu vopred prostredníctvom e-mailu. Kupujúci sa bude riadiť pokynmi od prevádzkovateľa a následne doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky

nepoškodený, v originálnom balení a faktúry predávajúcemu. Pri uplatnení záruky sa kupujúci riadi pokynmi uvedenými v OP, prípadne kontaktuje prevádzkovateľa pre spresnenie pokynov a uplatnenia reklamácie.“, ods. 7 v znení: „Prevádzkovateľ rieši reklamáciu tovaru ihneď metódou FIFO v závažných prípadoch do 30 dní od začiatku reklamačného konania. Prevádzkovateľ oznámi kupujúcemu výsledok vybavenia reklamácie v zákonnej lehote a to písomne e-mailom alebo poštou. V prípade, že prevádzkovateľ alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, prevádzkovateľ zašle tovar na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe k posúdeniu. V prípade, že odborným posúdením sa preukáže neoprávnenosť reklamácie tovaru kupujúcim, určenie že za chybu tovaru nezodpovedá prevádzkovateľ alebo že tovar nemá chyby, znáša všetky náklady spojené s vybavovaním tejto reklamácie kupujúci (náklady na osoby vykonávajúce servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie), náklady na prepravu tovaru medzi prevádzkovateľom a kupujúcim.“, ods. 8 v znení: „Kupujúci je povinný uhradiť všetky náklady v lehote do 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie na účet prevádzkovateľa. Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná....“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a nad rámec zákona;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie (t.j. právo podľa § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.), nakoľko na internetovej stránke <https://www.zlatetehlicky.sk/> v čase začatia kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha a uvedením podmienky vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://www.zlatetehlicky.sk/> v Článku VII. Záverečné ustanovenia, ods. 4 v znení: „Vzťahy medzi oboma stranami, ktoré nie sú upravené týmito "Všeobecnými obchodnými podmienkami prevádzkovateľa www.zlatetehlicky.sk" sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, prípadne inými zákonmi slovenského právneho poriadku.“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone 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; keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a to uvedením podmienky vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://www.zlatetehlicky.sk/> v Článku II. Objednávky, odstúpenie od kúpy, ods.6 v znení: „V prípade, že kupujúci odstúpi od objednávky a doručí prevádzkovateľovi tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, prevádzkovateľ má právo vrátiť kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu, ktorá je znížená v súlade s § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 15 pracovných dní po uvedení tovaru do pôvodného stavu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim. Pri odstúpení od objednávky má prevádzkovateľ právo na náhradu výdavkov spojených s dodaním tovaru od dodávateľa a úhradou ušlého zisku.“, a v Článku V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 5 v znení: „V prípade splnenia podmienok pre vrátenie tovaru prevádzkovateľ vráti kupujúcemu celú zaplatenú sumu,

ktorú za tovar kupujúci zaplatil. Do vrátenej sumy sa nezapočítava cena poistenia, poštovné a balné a náklady vynaložené na obstaranie tovaru.“;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://www.zlatetehlicky.sk/> uvedením podmienky v Článku III. *Dodacie podmienky, ods. 2 v znení: Dodanie tovaru je realizované jeho odovzdaním na prepravu prvému prepravcovi.“, ods. 12 v znení: „V prípade niektorých skupín tovarov si prevádzkovateľ vyhradzuje právo zmeniť cenu za poistenie a prepravu tovaru.“, v Článku V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 1 v znení: „Záručná doba pre plnenie zmlúv (zákon č 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov) je stanovená na minimálne 24 mesiacov odo dňa dodania tovaru. Deň dodania je deň odovzdania zásielky prepravcovi.“, v Článku V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 8 v znení: Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je potrebné zaslať na opravu výrobcovi o dobu nevyhnutne potrebnú k preprave a k oprave reklamovaného výrobku.“, v Článku V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 10 v znení: „Reklamácie a vrátenie tovaru sa nevzťahujú na komodity investičného charakteru (zlato, striebro, platina, palládium), ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu. Pri komoditách investičného charakteru, kvalitu, hmotnosť a pravosť, svojou pečatou garantuje výrobca uvedený na investičnom výrobku (tehličky a mince).“ a uvedením podmienky v Článku VII. *Záverečné ustanovenia, ods. 3 v znení: „Kupujúci prehlasuje, že sa pred vyplnením objednávky oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia nezodpovedá predávajúci kupujúcemu za ušlý zisk, stratu príležitosti alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti alebo vzniknuté iným spôsobom. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.*“ dojednal v spotrebiteľskej zmluve podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;*

pre porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. l) 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 aj „zákon č.102/2014 Z.z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.zlatetehlicky.sk/> sa v čase kontroly žiadnym spôsobom nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka) ;

pre porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej 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; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na

internetovej stránke účastníka konania <https://www.zlatetehlicky.sk/> sa v čase kontroly žiadnym spôsobom 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 800,- eur **slovom** osemsto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 01870823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.06.2023 začali inšpektori Inšpektorátu výkon kontroly internetového predaja drahých kovov vo forme tehličiek a investičných mincí, webová stránka elektronického obchodu: <https://www.zlatetehlicky.sk/>, zameraný na prešetrenie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod číslom 331/2023. Inšpekčný záznam bol spísaný v sídle Inšpektorátu v dňoch 04.07.2023, 28.08.2023, 04.09.2023 a dňa 06.09.2023 bol prerokovaný s konateľom kontrolovanej spoločnosti (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

-podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. keď účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://www.zlatetehlicky.sk/>, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a nad rámec zákona uvedením podmienok, a to konkrétne:

- v Článku II. *Objednávky, odstúpenie od kúpy*, ods. 5 v znení: „.....Náklady spojené s navrátením tovaru znáša kupujúci, ktorý je povinný zaslať nepoškodený tovar na adresu spoločnosti ako aj poistenú doporučenú zásielku (pozor nezasielajte tovar na dobierku!).“

Vrátením nepoškodeného tovaru je spotrebiteľovi ukladaná povinnosť bez právneho dôvodu a nad rámec zákona. Túto povinnosť spotrebiteľovi totiž neukladá žiaden právny predpis. Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku je poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na plnenie si svojich zákonných povinností predávajúcim v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. a predávajúceho neoprávňuje takýto vrátený tovar neprevziať. Zároveň uloženie povinnosti vrátenia tovaru vo forme poistenej doporučenej zásielky je ukladaním povinnosti bez právneho dôvodu a dochádza tým k zhoršeniu zmluvného postavenia spotrebiteľa. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

- v Článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru*, ods. 4 v znení: „Prevádzkovateľ nepreberá vrátený tovar prostredníctvom dobierkovej služby. V prípade vrátenia tovaru je kupujúci povinný zaslať poistený tovar formou bežného alebo obchodného listu (balíku) poštou alebo zasielateľskou spoločnosťou.“

Vrátenie tovaru formou poistenej zásielky je ukladaním povinnosti bez právneho dôvodu zo strany predávajúceho nad rámec zákona, v neprospech spotrebiteľa. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

- v Článku V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods.6 v znení: „Reklamovať je možné výhradne len tovar, ktorý bol zakúpený a zaplatený u prevádzkovateľa. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný upozorniť prevádzkovateľa na reklamáciu vopred prostredníctvom e-mailu. Kupujúci sa bude riadiť pokynmi od prevádzkovateľa a následne doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení a faktúry predávajúcemu. Pri uplatnení záruky sa kupujúci riadi pokynmi uvedenými v OP, prípadne kontaktuje prevádzkovateľa pre spresnenie pokynov a uplatnenia reklamácie.“

Podmienka, podľa ktorej je možné reklamovať iba tovar mechanicky nepoškodený, v originálnom balení je ukladaním povinnosti bez právneho dôvodu. Spotrebiteľ pri predaji na diaľku uplatňuje reklamáciu zaslaním výrobku, resp. osobne na adresu, ktorú určí predávajúci a nemôže ju podmieňovať zaslaním výrobku mechanicky nepoškodeného a v originálnom balení.

- v Článku V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods.7 v znení: „Prevádzkovateľ rieši reklamáciu tovaru ihneď metódou FIFO v závažných prípadoch do 30 dní od začiatku reklamačného konania. Prevádzkovateľ oznámi kupujúcemu výsledok vybavenia reklamácie v zákonnej lehote a to písomne e-mailom alebo poštou. V prípade, že prevádzkovateľ alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, prevádzkovateľ zašle tovar na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe k posúdeniu. V prípade, že odborným posúdením sa preukáže neoprávnenosť reklamácie tovaru kupujúcim, určenie že za chybu tovaru nezodpovedá prevádzkovateľ alebo že tovar nemá chyby, znáša všetky náklady spojené s vybavovaním tejto reklamácie kupujúci (náklady na osoby vykonávajúce servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie), náklady na prepravu tovaru medzi prevádzkovateľom a kupujúcim.“

- v Článku V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods.8 v znení: „Kupujúci je povinný uhradiť všetky náklady v lehote do 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie na účet prevádzkovateľa. Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná....“

Podmienkami uvedenými v odstavci 7 a 8 predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní či iných poplatkov, a to bez ohľadu na výsledok reklamácie. V ustanovení § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa je výslovne uvedené, že ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Zároveň je v ustanovení § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa uvedené, že ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Zároveň v zmysle § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej aj „OZ“)

v znení neskorších predpisov kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

-podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, v nadväznosti na § 3 ods. 1 cit. zákona, v zmysle ktorého 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 (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa,

■ keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke <https://www.zlatetehlicky.sk/> v čase začatia kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha; t.j. informáciu podľa § 4 ods. 1 písm. e) 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. a keď uvedením podmienky vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://www.zlatetehlicky.sk/> v Článku VII. *Záverečné ustanovenia, ods. 4* v znení: „*Vzťahy medzi oboma stranami, ktoré nie sú upravené týmito "Všeobecnými obchodnými podmienkami prevádzkovateľa www.zlatetehlicky.sk" sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, prípadne inými zákonmi slovenského právneho poriadku.*“, neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone 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. Uvedeným neplatným zákonom č. 108/2000 Z.z. bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie, nakoľko od 13.06.2014 je platná právna úprava - zákon č. 102/2014 Z.z., ktorá upravuje problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

■ keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov: -uvedením podmienky vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://www.zlatetehlicky.sk/> v Článku II. *Objednávky, odstúpenie od kúpy, ods.6* v znení: „*V prípade, že kupujúci odstúpi od objednávky a doručí prevádzkovateľovi tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, prevádzkovateľ má právo vrátiť kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu, ktorá je znížená v súlade s § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 15 pracovných dní po uvedení tovaru do pôvodného stavu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim. Pri odstúpení od objednávky má prevádzkovateľ právo na náhradu výdavkov spojených s dodaním tovaru od dodávateľa a úhradou ušlého zisku.*“

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. Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi

platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z., spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Vrátením len kúpnej ceny za tovar uvedenej v záväznom akceptovaní objednávky v prípade odstúpenia od zmluvy a v prípade, že tovar bol použitý, vrátením len jej časti zníženej o hodnotu opotrebenia tovaru za každý deň používania; predĺžením lehoty na vrátenie platieb v prípade odstúpenia od zmluvy; ako aj jednostranným určením spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom na účet (napr. hotovosť), navyše stanovením práva na náhradu výdavkov spojených s dodaním tovaru a úhradu ušlého zisku, dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov;

-uvedením podmienky v Článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 5* v znení: „*V prípade splnenia podmienok pre vrátenie tovaru prevádzkovateľ vráti kupujúcemu celú zaplatenú sumu, ktorú za tovar kupujúci zaplatil. Do vrátenej sumy sa nezapočítava cena poistenia, poštovné a balné a náklady vynaložené na obstaranie tovaru.*“

Podmienka nie je v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. a je ňou spotrebiteľom upierané právo na vrátenie všetkých platieb (na ochranu ekonomických záujmov), keďže v zmysle § 9 ods. 1 je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. V zmysle § 10 ods. 3 zákona, pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu.

-podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://www.zlatetehlicky.sk/> dojednal v spotrebiteľskej zmluve podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky uvedením podmienok, a to konkrétne:

■ v Článku III. *Dodacie podmienky, ods. 2* v znení: *Dodanie tovaru je realizované jeho odovzdaním na prepravu prvému prepravcovi.*“

Uvedená podmienka nie je v súlade s platnými právnymi predpismi. V zmysle § 614 Občianskeho zákonníka prevzatím veci prechádza na kupujúceho vlastníctvo kúpenej veci. Pri zásielkovom predaji prechádza vlastníctvo na kupujúceho prevzatím veci kupujúcim na mieste dodania ním určenom.

■ v Článku III. *Dodacie podmienky, ods. 12* v znení: „*V prípade niektorých skupín tovarov si prevádzkovateľ vyhradzuje právo zmeniť cenu za poistenie a prepravu tovaru.*“

Podmienka je nejasná, keďže v odstavci 9 Článku III. *Dodacie podmienky* sa o.i. uvádza, že prepravné náklady sú zahrnuté v cene tovaru, ak nie je uvedené inak pri tovare, preto nie je zrejmé, čo tým predávajúci myslí. Vo Všeobecných obchodných podmienkach sa neuvádza, že

kupujúci bude platiť poistenie za tovar. V ďalšej podmienke, konkrétne Článok IV Všeobecných obchodných podmienok je zasa uvedené, že dopravné a poistné môžu byť zahrnuté v cene, pri väčšom počte kusov v objednávke. Vzhľadom na uvedené nie je zrejmé, kedy spotrebiteľ vlastne hradí dopravné náklady a poistné a kedy ich nehradí a budú zahrnuté v cene. V prípade, že predávajúci u niektorých tovarov účtuje prepravné, informácia o výške nákladov za dopravu by mala byť v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľovi jasná ešte pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku. Takáto podmienka, podľa ktorej si predávajúci vopred vyhradzuje právo na zmenu ceny za poistenie a prepravu tovaru, spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

■ v Článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 1* v znení: „Záručná doba pre plnenie zmlúv (zákon č 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov) je stanovená na minimálne 24 mesiacov odo dňa dodania tovaru. Deň dodania je deň odovzdania zásielky prepravcovi.“

Ako to už bolo vyššie uvedené, pri zásielkovom predaji prechádza vlastníctvo na kupujúceho prevzatím veci kupujúcim na mieste dodania ním určenom, teda nie je možné považovať za deň dodania odovzdanie zásielky prepravcovi. Navyše by tak na spotrebiteľa prešlo aj riziko poškodenia zásielky pri preprave, resp. aj nedodanie zásielky zo strany prepravcu atď.

■ v Článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 8* v znení: Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je potrebné zaslať na opravu výrobcovi o dobu nevyhnutne potrebnú k preprave a k oprave reklamovaného výrobku.“

Uvedená podmienka nie je v súlade s platnými právnymi predpismi. Predávajúci musí riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie. Podmienka je v rozpore s § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý uvádza, že vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

■ v Článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 10* v znení: „Reklamácie a vrátenie tovaru sa nevzťahuje na komodity investičného charakteru (zlato, striebro, platina, palládium), ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu. Pri komoditách investičného charakteru, kvalitu, hmotnosť a pravosť, svojou pečatou garantuje výrobca uvedený na investičnom výrobku (tehličky a mince).“

Uvedená podmienka je v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. Podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa má spotrebiteľ právo na uplatnenie reklamácie.

■ v Článku VII. *Záverečné ustanovenia, ods. 3* v znení: „Kupujúci prehlasuje, že sa pred vyplnením objednávky oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia nezodpovedá predávajúci kupujúcemu za ušlý zisk, stratu príležitosti alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti alebo vzniknuté iným spôsobom. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom

alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.“

Uvedená podmienka je neprijateľná, nakoľko sa predávajúci vopred zbavuje zodpovednosti za svoje nedbanlivé konanie.

-podľa § 3 ods. 1 písm. l) 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 aj „zákon č.102/2014 Z.z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.zlatetehlicky.sk/> sa v čase kontroly žiadnym spôsobom nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka),

-podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej 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; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.zlatetehlicky.sk/> sa v čase kontroly žiadnym spôsobom 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 22.03.2024 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, doručeným dňa 03.04.2024. Správny orgán po opätovnom preskúmaní podkladov pre rozhodnutie pristúpil k spresneniu a úprave dôvodov pre začatie správneho konania uvedených v Oznámení o začatí správneho konania zo dňa 22.03.2024 tak ako je to uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Správny orgán k uvedenej úprave pristúpil z dôvodu potreby subsumovania podmienky uvádzanej v časti Všeobecných obchodných podmienok v Článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 8* pod porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa (ako neprijateľnej obchodnej podmienky, ktorej bližšie hodnotenie je komentované v texte odôvodnenia tohto rozhodnutia). Vo zvyšnej časti zostáva rozsah kontrolou vytýkaného protiprávneho stavu zachovaný. Uvedená úprava nemá vplyv na právne účinky oznámenia o začatí správneho konania.

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 správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa nevyjadril.

Dňa 19.09.2023 bolo na Inšpektorát emailom (a dňa 20.09.2023 i cestou poštového podniku) doručené podanie účastníka konania označené ako „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“, v ktorom účastník konania okrem iného uviedol, že podnet spotrebiteľa č. 331/2023 je neopodstatnený. Nesprávne IČO a DIČ spoločnosti boli uvedené v dôsledku ľudskej chyby, pričom správne IČO a DIČ spoločnosti sú uvedené na web stránke, aj v kontaktoch. Po upozornení bola táto chyba v obchodných podmienkach ešte v daný deň opravená. Sídlo ich spoločnosti je riadne označené. V prípade, ak nastalo zničenie označenia sídla v dôsledku vandalizmu, v krátkom čase zabezpečili znova označenie sídla spoločnosti. Účastník konania ďalej uviedol, že v prípade uplatnenia reklamácie zakúpeného tovaru spotrebiteľom vždy postupujú podľa platnej legislatívy SR a s maximálnou ústretovosťou a snahou vybavia každú reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Doplnil, že za 13 rokov obchodovania s drahými kovmi nemali ani jednu reklamáciu, či vrátenie tovaru. K spotrebiteľom v podnete poukazovanom článok V, ods. 10 obchodných podmienok účastník konania uviedol, že investičné zlato, striebro, platina a palládium sa obchodujú na burze a cena týchto komodít sa neustále každú sekundu mení. V dôsledku neustálej zmeny ceny nie je možné vrátiť spotrebiteľovi rovnakú čiastku ceny za tovar pri vrátení tovaru. Ide o tovar investičného charakteru, kde sa cena tovaru neustále mení od otvorenia burzy v Tokyu o 22:00 v nedeľu stredoeurópskeho času až do piatku do uzatvorenia burzy v USA do 22:00 stredoeurópskeho času. Pri investičných drahých kovoch ako sú tehličky a mince nevznikajú žiadne reklamácie, keďže nemajú žiaden mechanizmus, nemôžu sa časom kvalitou znehodnotiť. Ide o kus vzácného kovu s vyrazeným puncom zlievarne alebo mince a preto tu spotrebiteľ nemá čo reklamovať na tomto tovare. Tovar je prepravovaný od výrobcu ku spotrebiteľovi a nie je nijako upravovaný a skladovaný. Účastník konania vo svojom podaní poukázal na odstránenie zistených nedostatkov a ich nápravu tým, že sa vyjadril aj k jednotlivým odsekom v obchodných podmienkach, citujúc ich znenia vo vyjadrení, ktorými bolo konštatované porušenie zákona, ku ktorým uviedol okrem iného nasledovné: Dodržiavanie zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení zmien - doplnené v obchodných podmienkach aj v kontaktoch web stránky; Všeobecné obchodné podmienky, Článok II. Objednávky, odstúpenie od kúpy (ods.5, ods.6, ods.7) – podmienky v odseku 5 boli opravené na 14 dní a v odseku 6 značná časť odstránená; Všeobecné obchodné podmienky, Článok III. Dodacie podmienky ods. 2 - Dodanie tovaru sa realizuje odovzdaním na prepravu prepravicovi. Inými slovami „doručovanie je realizované prepravcom“. Termín, t.j. deň dodania doplnil účastník konania do tohto odstavca, aby bolo jasné, že deň dodania je deň kedy si spotrebiteľ prevezme tovar. Všeobecné obchodné podmienky, Článok III. Dodacie podmienky ods. 12 - účastník konania uviedol, že zmena ceny za poistenie a prepravu môže nastať pri špeciálnych edíciách mincí, ak je tam napríklad vsadený diamant a cena za poistenie a prepravu je výrazne vyššia. O tejto zmene je zákazník vždy vopred informovaný. Všeobecné obchodné podmienky, Článok V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru, ods. 1 – veta bola odstránená z obchodných podmienok, ods. 4 text bol upravený, ods. 5 – text bol odstránený z obchodných podmienok, ods. 6- text bol odstránený, ods. 7, ods.8- text bol odstránený, ods. 10 - k tomu účastník konania zopakoval skutočnosti uvedené v úvode svojho vyjadrenia. Všeobecné obchodné podmienky, Článok VII. Záverečné ustanovenia, ods. 3 – text bol odstránený z obchodných podmienok, ods. 4 – text bol upravený. Vo svojom podaní účastník konania taktiež uviedol, že podnet 331/2023 je len hypotetický. Zákazník si reálne nič neobjednal, nič nekúpil. Zákazník nič nereklamoval. Nebol nikto nijako poškodený. Nijako ukrátený. A teda nie je možné posúdiť spôsob alebo postup vybavenia reklamácie či bol správny alebo nesprávny. V závere vyjadrenia účastník konania doplnil, že veľmi im záleží na spokojnosti ich klientov a svoju prácu robia s plným nasadením a s plnou zodpovednosťou. Odmietajú akékoľvek negatívne dohady a predsudky o ich podnikaní, či vybavovaní reklamácií a prax ukázala, že za celé obdobie pôsobenia nemali žiadnu reklamáciu. Po upozornení každú

nesprávnu formuláciu viet v obchodných podmienkach opravili alebo úplne odstránili v priebehu 3 dní.

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 nespĺnenie 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, 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 § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

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

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 § 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

l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka).

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 vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákonov o ochrane spotrebiteľa spoľahlivo preukázané. Z výsledkov kontroly je zrejmé, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral právo na informácie, na ochranu ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, navyše v požadovanom rozsahu nezabezpečil poskytnutie základných predzmluvných informácií pre spotrebiteľa v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. Povinnosťou účastníka konania bolo pritom už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezasahovala do práv spotrebiteľa garantovaných zákonom. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim, je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana, čo však v danom prípade, vzhľadom na kontrolné zistenia zabezpečené nebolo. Zároveň vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo preukázané aj porušenie informačných povinností podľa vyššie citovaných ustanovení zákona č. 102/2014 Z.z.

Správny orgán dodáva, 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.

K účastníkom konania uvádzanému promptnému odstráneniu kontrolou zistených nedostatkov a zjednaniu nápravy, prezentovanému vo vyššie popísanom vyjadrení k inšpekčnému záznamu, správny orgán uvádza, že toto vníma pozitívne, no zároveň považuje za potrebné uviesť, že dodatočné odstránenie nedostatkov zistených kontrolou, je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité 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 kontroly.

Ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. a zákona č. 102/2014 Z.z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) 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.

Vo vzťahu k ďalším tvrdeniam účastníka konania uvádzaným v popísanom vyjadrení k inšpekčnému záznamu, že „..... podnet 331/2023 je len hypotetický. Zákazník si reálne nič neobjednal, nič nekúpil. Zákazník nič nereklamoval. Nebol nikto nijako poškodený. Nijako ukrátený. A teda nie je možné posúdiť spôsob alebo postup vybavenia reklamácie či bol správny alebo nesprávny.....“ správny orgán uvádza, že sankcionované správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty a teda k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje správnomu orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. 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. Zároveň správny orgán podotýka, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, 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.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade predmetné zákony na ochranu spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotné zákony pritom neumožňujú ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie zákazov i povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

V zmysle § 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 postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na 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 zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním ukladal vo svojich všeobecných obchodných podmienkach spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu vyššie popísaným spôsobom, pričom uvedeným konaním účastníka konania mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie práv garantovaných právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj spôsob protiprávneho konania účastníka konania, pričom tento spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, a to viacnásobne, v dôsledku čoho okrem iného upieral spotrebiteľovi právo na informácie, ako aj právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. 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.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia zákazov splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených

povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona č. 250/2007 Z.z. Správny orgán prihliadol k tomu, že v § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Navyše sa tieto zmluvné podmienky nachádzali na internetových stránke <https://www.zlatetehlicky.sk/>, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť a orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu. Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté aj na to, že uvedením podmienok v rozpore správnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienok. Zmluvné dojednania by teda mali byť formulované jasne a zrozumiteľne, teda tak, aby nedochádzalo k akýmkoľvek pochybnostiam o ich obsahu a aby spotrebiteľ mohol sám posúdiť prípadné následky, ktoré mu z nich hrozia. Vzhľadom na vyššie uvedené, nemožno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, považovať za zanedbateľné. 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.

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. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Správny orgán vyhodnotil porušenie vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania ako závažné, a to nielen vzhľadom na charakter informácií, ktoré predávajúci opomenul poskytnúť spotrebiteľom, ale aj s ohľadom na záväzný charakter predmetných informácií. V procese

rozhodovania sa spotrebiteľa o prístupí 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 zákona č. 102/2014 Z.z. 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 prístupí k obchodnej transakcii, ale aj údajov týkajúcich sa jeho postupu v prípade nespokojnosti so službou. Správny orgán prihliadol pri rozhodovaní aj na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, že aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných vád, čo môže viesť k značnej svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí spotrebiteľovi. Následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch, došlo taktiež k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Správny orgán uvádza, že cieľom zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie správny orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona č. 250/2007 Z.z., podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, charakter konania, rozsah zisteného porušenia zákazov a povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa porušením vyššie uvedených zákazov a nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom.

Správny orgán taktiež, pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení, okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z., 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 porušení 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 citovaného zákona, 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.

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/0234/08/23

Dňa: 25.04.2024

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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: MOTOREST PRI STAROM MLYNE, s.r.o., sídlo: Ukrajinská 54, Košice – Krásna 040 18, IČO: 43 891 608, na základe kontroly vykonanej dňa 25.10.2023 v prevádzkarni Motorest pri Starom mlyne, Ukrajinská 54, Košice – Krásna,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého je povinnosťou predávajúceho správne účtovať ceny pri predaji výrobkov, keď vo vykonanom kontrolnom nákupe č. 1 (*1x smotana 8g á 0,30 €, 1x čaj bylinný s medom á 1,65 € - v skutočnosti podaný 1x zelený čaj á 1,60 €, 1x med 20g á 0,30 €, 1x rez citróna 10g á 0,10 €, 50ml Jägermajster 35% á 2,00 €, účtovaný 2,00 €*) účtovanom v celkovej hodnote 4,30 €, správne 3,95 €, boli spotrebiteľia - inšpektori SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľov, poškodení o 0,35 €, pričom rozdiel 0,35 € (po zohľadnení rozdielu v cene objednaného čaju bylinného s medom a skutočne podaného zeleného čaju) v neprospech spotrebiteľov bol zapríčinený účtovaním položiek med 20g a rez citróna 10g, ktoré neboli do kontrolného nákupu inšpektormi SOI žiadané a ani neboli skonsumované;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, keď v čase kontroly na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne neboli tieto údaje uvedené,

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 – 02340823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 25.10.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektori SOI“) vykonaná kontrola v prevádzkarni: Motorest pri Starom Mlyne, Ukrajinská 54, Košice – Krásna, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom 678/2023. O vykonanej kontrole bol na mieste spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol odovzdaný prítomnému konateľovi kontrolovanej spoločnosti (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je povinnosťou predávajúceho správne účtovať ceny pri predaji výrobkov, keď vo vykonanom kontrolnom nákupe č. 1 (*1x smotana 8g á 0,30 €, 1x čaj bylinný s medom á 1,65 € - v skutočnosti podaný 1x zelený čaj á 1,60 €, 1x med 20g á 0,30 €, 1x rez citróna 10g á 0,10 €, 50ml Jägermajster 35% á 2,00 €, účtovaný 2,00 €*) účtovanom v celkovej hodnote 4,30 €, správne 3,95 €, boli spotrebiteľia - inšpektori SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľov, poškodení o 0,35 €, pričom rozdiel 0,35 € (po zohľadnení rozdielu v cene objednaného čaju bylinného s medom a skutočne podaného zeleného čaju) v neprospech spotrebiteľov bol zapríčinený účtovaním položiek med 20g a rez citróna 10g, ktoré neboli do kontrolného nákupu inšpektormi SOI žiadané a ani neboli skonzumované;

- podľa § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, keď v čase kontroly na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne neboli tieto údaje uvedené.

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 14.03.2024, 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 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 30.03.2024.

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

V čase kontroly prítomný účastník konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že med a citrón bežne podávajú k čaju, keďže to klienti požadujú, upozorní personál. Z dôvodu sanity okien pracovníčky zabudli dať na miesto, už je to odstránené. Overenie meradla zabezpečí alebo kúpi novú váhu. Účastník konania ďalej uviedol, že deklarované hmotností určite dodržiavajú, aby nestratili hostí, ktorými sú prevažne robotníci a preto dávajú väčšie porcie.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

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

Podľa § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené

a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,

b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,

c) *prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,*

d) *kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.*

Porušenie zákonom stanovených povinností vyplývajúcich z vyššie citovaných zákonných ustanovení bolo vykonanou kontrolou jednoznačne a spoľahlivo preukázané, keďže z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že vo vykonanom kontrolnom nákupe č. 1 (1x smotana 8g á 0,30 €, 1x čaj bylinný s medom á 1,65 € - v skutočnosti podaný 1x zelený čaj á 1,60 €, 1x med 20g á 0,30 €, 1x rez citróna 10g á 0,10 €, 50ml Jägermajster 35% á 2,00 €, účtovaný 2,00 €) účtovanom v celkovej hodnote 4,30 €, správne 3,95 €, boli spotrebiteľia - inšpektori SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľov, poškodení o 0,35 €, pričom rozdiel 0,35 € (po zohľadnení rozdielu v cene objednaného čaju bylinného s medom a skutočne podaného zeleného čaju) v neprospech spotrebiteľov bol zapríčinený účtovaním položiek med 20g a rez citróna 10g, ktoré neboli do kontrolného nákupu inšpektormi SOI žiadané a ani neboli skonsumované.

V čase kontroly SOI nebolo zistené označenie kontrolovanej prevádzky zákonom požadovanými údajmi, keďže účastník konania na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne neuviedol údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa. Čo sa týka zisteného porušenia § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa, zákon o ochrane spotrebiteľa zaväzuje predávajúceho k poskytnutiu predpísaných informácií na viditeľnom a vhodnom mieste prevádzkarne. Z charakteru chýbajúcich údajov v označení prevádzkarne vyplýva, že išlo o informácie dôležité pre bezproblémovú identifikáciu podnikateľa a znalosti o prevádzke zariadenia, účastník konania ich bol teda povinný v plnom rozsahu poskytnúť spotrebiteľovi. Túto povinnosť však účastník konania nesplnil v prípade informácií o obchodnom mene a mieste podnikania predávajúceho, identifikácie osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, ako aj o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľov. Zákon o ochrane spotrebiteľa deklaruje v § 3 ods. 1 právo spotrebiteľa na informácie, ktorými sú okrem iného aj údaje identifikujúce predávajúceho a osobu zodpovednú za činnosť prevádzky. 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. Pri posudzovaní veci teda nemožno prihliadať na subjektívnu stránku veci a účastník konania sa svojej objektívnej zodpovednosti nemôže zbaviť ani poukazovaním na skutočnosti majúce výlučne subjektívny charakter.

S poukazom na uvedené, skutočnosť uvádzanú účastníkom konania vo vysvetlivke inšpekčného záznamu vo vzťahu k zistenému porušeniu § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa (...z dôvodu sanity okien pracovníčky zabudli dať na miesto /pozn. správneho orgánu: zrejme tabuľu obsahujúce požadované údaje/ už je to odstránené.....), nemožno považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania jeho zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav. Odstránenie zisteného nedostatku správny orgán vníma pozitívne, no zároveň uvádza, že je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné

uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Správny orgán dodáva, že účastník konania za plnenie povinností stanovených danou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností, za ktorých k ich porušeniu došlo.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona 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 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 nesplnenie povinnosti správne účtovať ceny pri predaji výrobkov, ako aj vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa. 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. Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje v citovanom ustanovení § 4 ods. 1 písm. d) niektoré podmienky podnikania významné z hľadiska ochrany spotrebiteľa. K týmto podmienkam patrí aj povinnosť predávajúceho zabezpečiť dodržiavanie zásad statočnosti pri predaji, do ktorých patrí aj povinnosť správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb, pričom je nevyhnutné pri účtovaní zachovávať pravidlá dané platnou legislatívou. Citované zákonné ustanovenie korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Zákon preto v týchto ustanoveniach prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Správny orgán pri určení výšky pokuty vzal do úvahy i charakter nesplnenej informačnej povinnosti. Neoznačením prevádzkarne údajmi o prevádzkovateľovi neboli spotrebiteľovi poskytnuté informácie dôležité pre bezproblémovú identifikáciu podnikateľa a znalosti o prevádzke predajne. Neoznačenie prevádzkarne údajom o osobe zodpovednej za činnosť prevádzkarne neumožňuje spotrebiteľovi zistiť osobu, ktorá je osobne zodpovedná za činnosť prevádzky a prípadné nedostatky. Z hľadiska miery zavinenia prihliadol správny orgán aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola po posúdení všetkých zákonných hľadísk 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/0240/08/23

Dňa: 10.05.2024

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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: DENTAL CLINIC GOLD s.r.o., sídlo: Zlatá 15, Košice - Juh 040 01, IČO: 46 933 522, na základe kontroly začatej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 26.07.2023 v prevádzkarni spoločnosti: Dental clinic gold, Senný trh 2, Košice (ďalej „kontrolovaná prevádzkareň“), ktorá pokračovala a bola ukončená dňa 03.10.2023 v kontrolovanej prevádzkarni,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu zubných protéz – implantátu a protetiky, uplatnenú spotrebiteľom listom zo dňa 08.02.2023 (zaslaným predávajúcemu doporučeným listom s podacím číslom RF713637872SK) a následne listom zo dňa 27.04.2023 (zaslaným predávajúcemu doporučeným listom s podacím číslom RF6721244257SK) v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

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 – 02400823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 26.07.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu začatý výkon kontroly v kontrolovanej prevádzkarni zameranej na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom 387/2023. Z vykonanej kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný zamestnankyni kontrolovanej osoby (recepčnej). Dňa 03.10.2023 kontrola pokračovala a bola ukončená na adrese kontrolovanej prevádzkarne. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol odovzdaný prítomnej zamestnankyni kontrolovanej spoločnosti.

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď kontrolovaná osoba (ďalej „účastník konania“) ako predávajúci nevybavila reklamáciu zubných protéz – implantátu a protetiky, uplatnenú spotrebiteľom listom zo dňa 08.02.2023 (zaslaným predávajúcemu doporučeným listom s podacím číslom RF713637872SK) a následne listom zo dňa 27.04.2023 (zaslaným predávajúcemu doporučeným listom s podacím číslom RF6721244257SK) v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 27.03.2024, 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 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 12.04.2024.

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 účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom a ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase ukončenia kontroly prítomná zamestnankyňa (recepčná) účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedla, že o kontrole ihneď kontaktovala konateľa, ktorému tento záznam odovzdá zajtra.

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. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Podľa § 2 písm. b) zákona je predávajúcim 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.

Podľa § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z.z. na účely tohto zákona sa rozumie reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. na účely tohto zákona sa rozumie vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 18 ods.4 zákona č. 250/2007 Z.z. ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622, § 623 Občianskeho zákonníka) na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie

podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Vykonanou kontrolou bolo jednoznačne a spoľahlivo preukázané porušenie povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania ako predávajúcemu z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Zo zabezpečených podkladov pre rozhodnutie bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 387/2023) si u predávajúceho (účastník konania) uplatnil reklamáciu zubných protéz – implantátu a protetiky listom dňa 08.02.2023 (zaslaným predávajúcemu doporučeným listom s podacím číslom RF713637872SK) a opakovane listom dňa 27.04.2023 (zaslaným predávajúcemu doporučeným listom s podacím číslom RF6721244257SK). Účastník konania v priebehu kontroly predložil jediný doklad - výpis z kalendára Google zo dňa 27.07.2023, v ktorom sú uvedené všetky termíny, v ktorých sa spotrebiteľ dostavil, resp. v ktorých bol u spotrebiteľa vykonaný nejaký úkon súvisiaci so zhotovením a inštaláciou zubných implantátov a zubných náhrad. Na základe vyššie uvedených skutočností z kontrolných zistení je zrejmé porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania nepreukázal vybavenie reklamácie zubných protéz – implantátu a protetiky, uplatnenej spotrebiteľom dňa 08.02.2023 a dňa 27.04.2023 v zákonom stanovenej lehote, t.j. najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Správny orgán zároveň uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, 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 povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva predovšetkým povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu po určení spôsobu vybavenia reklamácie na základe rozhodnutia spotrebiteľa v lehote ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa pritom v zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa 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. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytýka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi

predávajúcim a kupujúcim. Citované ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odstráni nedostatky, ktoré sú v reklámii vytýkané, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa, je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti, či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota. Reklamáciu pritom možno považovať za vybavenú v zákonnej lehote vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v tejto lehote ukončil reklamačné konanie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov za predpokladu, že o tejto skutočnosti vedel aj spotrebiteľ.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie. 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.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinnosti ustanovenej zákonom v danom prípade nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán rozhodol o uložení sankcie 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 porušenie povinnosti predávajúceho v súvislosti s vybavením reklamácie, ktoré nemožno hodnotiť ako zanedbateľné s poukazom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Nespochybniteľná je najmä dôležitosť včasného vybavenia reklamácie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov. Rovnako správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania taktiež znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu aj k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržal zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že povinnosťou predávajúceho, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené.

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.

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

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

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

Číslo: P/0273/08/23

Dňa: 26.04.2024

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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: SIMCOR – M s.r.o., sídlo: 044 11 Trstené pri Hornáde 413, IČO: 50 979 094, na základe kontroly vykonanej dňa 01.12.2023 v prevádzkarni: Mäso – údeniny, Sídliisko 17, Čaňa,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a), zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, keď v kontrolnom nákupe vykonanom inšpektormi SOI (*0,168 kg Domáca pečeňovka á 6,99 €/kg, 0,222 kg Domáce Jankove párky á 11,50 €/kg*) účtovanom v hodnote 3,70 € (po zaokrúhlení sumy 3,72 €), bola zamestnankyňou účastníka konania odmietnutá platba mincami v nominálnych hodnotách 0,01 € a 0,02 €, pričom odmietnutím prijatia zákonného platidla – euromincí v nominálnych hodnotách 0,01 € a 0,02 € účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 14a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný označiť výrobok jednotkovou cenou, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 8 druhov výrobkov, ktoré neboli označené jednotkovou cenou žiadnym spôsobom, a to konkrétne: *Šľahačka v spreji MEGGLE 250 g á 1,99 €, Smotana na varenie 10% MEGGLE 500 ml á 2,39 €, Smotana na šľahanie MEGGLE 500 ml á 2,39 €, Husacia masť PRIMFETT 200 g á 2,90 €, Kačacia masť 200 g á 2,90 €, Masť z mangalice 500 g á 3,49 €, Majonéza FRESH 250 g á 1,20 €, Majonéza FALUSI 490 g á 1,40 €.*

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 – 02730823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 01.12.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „inšpektori SOI“) vykonaná kontrola, zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom 738/2023, v prevádzkarni: Mäso - údeniny, Sídlisko 17, Čaña. O vykonanej kontrole bol na mieste spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol odovzdaný prítomnému konateľovi kontrolovanej spoločnosti (účastníka konania).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie:

- zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď v kontrolnom nákupe vykonanom inšpektormi SOI (0,168 kg Domáca pečeňovka á 6,99 €/kg, 0,222 kg Domáce Jankove párky á 11,50 €/kg) účtovanom v hodnote 3,70 € (po zaokrúhlení sumy 3,72 €), bola zamestnankyňou účastníka konania – predavačkou odmietnuté prijatie platby mincami v nominálnych hodnotách 0,01 € a 0,02 € s odôvodnením, že tieto mince už neberú. Odmietnutím prijatia zákonného platidla - euromincí v nominálnych hodnotách 0,01 € a 0,02 € účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu;

- porušenie povinnosti predávajúceho označiť predávané výrobky jednotkovou cenou, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 8 druhov výrobkov, ktoré neboli označené jednotkovou cenou žiadnym spôsobom, a to konkrétne: Šľahačka v spreji MEGGLE 250 g á 1,99 €, Smotana na varenie 10% MEGGLE 500 ml á 2,39 €, Smotana na šľahanie MEGGLE 500 ml á 2,39 €, Husacia masť PRIMFETT 200 g á 2,90 €, Kačacia masť 200 g á 2,90 €, Masť z mangalice 500 g á 3,49 €, Majonéza FRESH 250 g á 1,20 €, Majonéza FALUSI 490 g á 1,40 €.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výroku tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 13.03.2024, zaslaným účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky 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 29.03.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania pred vydaním rozhodnutia možnosť vyjadriť sa ku kontrolou zistenému skutkovému stavu, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase kontroly prítomný konateľ účastníka konania kontrolou zistený skutkový stav nespochybnil. Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol, že si mysleli, že prijímať 1 a 2 centovky už nemusia, že sa táto povinnosť zrušila. Inak by samozrejme mince prijali. O jednotkových cenách taktiež nevedeli. Ihneď pri kontrole začali tieto ceny dopĺňať na každý tovar, kde je to potrebné.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku 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, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Podľa § 4 ods.2 písm. a) predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Podľa § 17a ods.1 zákona NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska, pri peňažných platbách v hotovosti je v Slovenskej republike zakázané bez zákonného dôvodu odmietnuť

prijatie zákonných platidiel v ich nominálnej hodnote vrátane viazania prijatia zákonných platidiel na iný ako zákonný dôvod alebo iného obdobného narušovania obehu zákonných platidiel; týmto nie je dotknuté vykonávanie platieb v cudzej mene podľa osobitných predpisov ani právo účastníkov právnych vzťahov dohodnúť sa na platbách v cudzej mene. Pri peňažných platbách v hotovosti je platiteľ povinný umožniť prijemcovi skontrolovať si pri preberaní bankoviek a mincí ich správny počet a pravosť, pričom na požiadanie prijemcu je platiteľ povinný roztriediť bankovky a mince podľa ich nominálnej hodnoty; to sa vzťahuje aj na bankovky a mince v cudzej mene.

Podľa § 17a ods.1 zákona NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska právnické osoby a fyzické osoby v Slovenskej republike sú pri peňažných platbách povinné prijímať zákonné platidlá, môžu odmietnuť prijatie zákonných platidiel a prijaté zákonné platidlá dávajú späť do peňažného obehu podľa osobitných predpisov platných v eurozóne pre eurobankovky a euromince – a v rozsahu vymedzenom týmito osobitnými predpismi – aj za podmienok ustanovených týmto zákonom alebo inými osobitnými predpismi.

Podľa § 17a ods. 3 zákona NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska Národná banka Slovenska, ako aj banky, iné úverové inštitúcie, pobočky zahraničných bánk, pobočky iných zahraničných úverových inštitúcií, zahraničné banky a iné zahraničné finančné inštitúcie, ktoré vykonávajú bankové činnosti na území Slovenskej republiky (ďalej len „banka“), iní poskytovatelia platobných služieb a poštové podniky sú povinné pri peňažných platbách prijímať eurobankovky a euromince bez obmedzenia nominálnej štruktúry alebo celkového počtu prijímaných eurobankoviek a euromincí. Právnická osoba a fyzická osoba okrem Národnej banky Slovenska a banky môže odmietnuť prijatie platných euromincí aj vtedy, ak ide o zberateľské euromince; to rovnako platí aj vtedy, ak ide o poškodené eurobankovky alebo poškodené euromince, ktorých výmeny za nepoškodené eurobankovky a nepoškodené euromince sa v Slovenskej republike uskutočňujú za podmienok vymedzených v § 17b.

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

Podľa § 2 písm. zb) jednotkovou cenou sa rozumie konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický výrobku alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobku.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazu a povinností vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané, čo účastník konania ani žiadnym relevantným spôsobom nenamietal.

Správny orgán zdôrazňuje, že kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je konštatovanie, či zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností 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 bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné 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. Príčiny vzniku nedostatkov, uvádzané vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu (nevedomosť, neznalosť) správny orgán vyhodnotil ako okolnosti subjektívneho charakteru, ktoré nemajú vplyv na vyhodnotenie kontrolou zisteného protiprávneho stavu a nezbavujú účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Správny orgán pozitívne vníma snahu o okamžité odstránenie nedostatkov zistených kontrolou, zároveň však zdôrazňuje, že uvedené bolo povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité 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 kontroly.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona 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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na nedodržanie zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, ako aj vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho označiť predávané výrobky jednotkovou cenou.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že výlučným zákonným platidlom v Slovenskej republike sú eurobankovky a euromince, ktoré sú určené na peňažný obeh a slúžia na uhrádzanie peňažných záväzkov. Právnické a fyzické osoby ako príjemcovia hotovostných platieb nesmú bez legitímneho dôvodu odmietnuť prijatie eurobankoviek alebo euromincí ako zákonných platidiel v ich nominálnej hodnote. Uvedené vyplýva z osobitných pravidiel platných v eurozóne pre eurobankovky a euromince premietnutých do slovenského právneho poriadku predovšetkým do § 3 ods. 1 a 3 zákona č. 659/2007 Z. z. o zavedení meny euro v Slovenskej republike a taktiež do § 17a ods. 1 zákona o národnej banke. V danom prípade účastník konania nemal žiaden zákonný dôvod, aby odmietol prijať zákonné platidlo – mince v nominálnych hodnotách 0,01 € a 0,02 € a aby podmieňoval kúpu výrobkov z vykonaného kontrolného nákupu zaplatením hotovostnej platby mincami resp. bankovkami v inej nominálnej hodnote a tým ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

Následkom protiprávneho konania účastníka konania, spočívajúceho v porušení povinnosti označiť 8 druhov výrobkov jednotkovou cenou, došlo k porušeniu práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pri

určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že cenové informácie sú pre spotrebiteľa jednými z najdôležitejších, ktoré pri zvažovaní kúpy výrobku alebo služby hodnotí, a ktoré ovplyvňujú jeho ekonomické správanie. 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 všetky potrebné informácie nielen o ich predajných, ale aj o ich jednotkových cenách. Informácia o jednotkovej cene umožňuje spotrebiteľovi porovnať si ceny rovnakých druhov výrobkov na základe prepočítania cien na jednotky množstva.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil množstvo výrobkov s nedostatkami, ako aj rozsah zistených nedostatkov, ktorý nemožno považovať za zanedbateľný. Správny orgán pri určení výšky sankcie prihliadal aj na okamžité uskutočnenie nápravy a odstránenie kontrolou konštatovaných nedostatkov.

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 predávajúcemu až do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

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

Číslo: P/0274/08/23

Dňa: 25.04.2024

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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: Xenta, s.r.o. sídlo: Dénešova 1115/29, Košice – mestská časť Sídliisko KVP 040 23, IČO: 52 238 636, na základe kontroly vykonanej dňa 06.12.2023 v prevádzkarni: Textil, obuv, Nám. Osloboditeľov 26, Michalovce,

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 Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby písomne poskytnuté 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, boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 7 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 562,40 € (4 ks detská súprava Atabay artikel R-03 á 22,00 €, 8 ks mikulášska súprava (mikina, tepláky) á 9,90 €, 10 ks detská mikina KE YI QI artikel K-698 á 12,90 € 7 ks detská mikina KE YI QI artikel K-619 á 7,50 €, 11 ks detská mikina KE YI QI artikel K-621 á 7,90 €, 6 ks detské nohavice MIRAFRA á 2,80 €, 5 ks detská súprava artikel Atabay artikel R-01 á 22,00 €), u ktorých písomná informácia o materiálomvom zložení (MZ) 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), nebola uvedená v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, a to konkrétne:

- detská súprava Atabay artikel R-03 á 22,00 €, zásoba 4 kusy, spolu 88,00 € - na výrobku bolo uvedené 77% cotton, 17% polyester, 6% lycra,
- mikulášska súprava (mikina, tepláky) á 9,90 €, zásoba 8 kusov, spolu 79,20 € - na výrobku bolo uvedené 100% cotton, pamuk, baumwolle,
- detská mikina KE YI QI artikel K-698 á 12,90 €, zásoba 10 kusov, spolu 129,00 € - na výrobku bolo uvedené 35% cotton, 65% polyester,
- detská mikina KE YI QI artikel K-619 á 7,50 €, zásoba 7 kusov, spolu 52,50 € - na výrobku bolo uvedené 35% cotton, 65% polyester,
- detská mikina KE YI QI artikel K-621 á 7,90 €, zásoba 11 kusov, spolu 86,90 € - na výrobku bolo uvedené 35% cotton, 65% polyester,
- detské nohavice MIRAFA á 2,80 €, zásoba 6 kusov, spolu 16,80 € - na výrobku bolo uvedené 85% cotton, 10% polyester, 5% elastane,
- detská súprava artikel Atabay artikel R-01 á 22,00 €, zásoba 5 kusov, spolu 110,00 € - na výrobku bolo uvedené 77% cotton, 17% polyester, 6% lycra.

p o k u t u

vo výške 250,- eur **slovom** dvestopäťdesiat eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 02740823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 06.12.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj kontrolu v prevádzkarni: Textil, obuv, Nám. Osloboditeľov 26, Michalovce. O vykonanej kontrole bol na mieste spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol odovzdaný prítomnému konateľovi kontrolovanej spoločnosti.

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby písomne poskytnuté 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, boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 7 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 562,40 €, u ktorých písomná informácia o materiálovom zložení (MZ) 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), nebola uvedená v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, a to konkrétne:

- detská súprava Atabay artikel R-03 á 22,00 €, zásoba 4 kusy, spolu 88,00 € - na výrobku bolo uvedené 77% cotton, 17% polyester, 6% lycra,
- mikulášska súprava (mikina, tepláky) á 9,90 €, zásoba 8 kusov, spolu 79,20 € - na výrobku bolo uvedené 100% cotton, pamuk, baumwolle,

- detská mikina KE YI QI artikel K-698 á 12,90 €, zásoba 10 kusov, spolu 129,00 € - na výrobku bolo uvedené 35% cotton, 65% polyester,
- detská mikina KE YI QI artikel K-619 á 7,50 €, zásoba 7 kusov, spolu 52,50 € - na výrobku bolo uvedené 35% cotton, 65% polyester,
- detská mikina KE YI QI artikel K-621 á 7,90 €, zásoba 11 kusov, spolu 86,90 € - na výrobku bolo uvedené 35% cotton, 65% polyester,
- detské nohavice MIRAFRA á 2,80 €, zásoba 6 kusov, spolu 16,80 € - na výrobku bolo uvedené 85% cotton, 10% polyester, 5% elastane,
- detská súprava artikel Atabay artikel R-01 á 22,00 €, zásoba 5 kusov, spolu 110,00 € - na výrobku bolo uvedené 77% cotton, 17% polyester, 6% lycra.

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 o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 13.03.2023, 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 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 doručenu 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 29.03.2024.

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 konateľ účastníka konania kontrolné zistenia žiadnym spôsobom nenamietal, do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu uviedol, že nápravné opatrenia prijíma a nedostatky odstráni.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za nedostatky uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona 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 7 druhov vyššie špecifikovaných textilných výrobkov v celkovej hodnote 562,40 €, 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 kontrolovaná 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 7 druhov textilných výrobkov nachádzajúcich sa v čase kontroly v ponuke na predaj v celkovej hodnote 562,40 € 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 nesplnil svoju zákonnú povinnosť, ako aj množstvo a celková hodnota výrobkov, ktoré nesplňali 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.

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

Číslo: P/0278/08/23

Dňa: 24.04.2024

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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: BAP Invest s.r.o., sídlo: Na kope VIII. 940/4, Košice – mestská časť Myslava 040 16, IČO: 52 549 178, na základe kontroly začatej dňa 15.12.2023 v prevádzkarni: ADMAR – obuv, doplnky, Moldavská cesta 32, Košice (ďalej len „kontrolovaná prevádzkareň“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 6 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 ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku – *taška značky Karl Lagerfeld*, zakúpeného v kontrolovanej prevádzkarni 15.06.2023, uplatnenú spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu č. 781/2023) v kontrolovanej prevádzkarni dňa 19.09.2023 (reklamačný lístok zo dňa 19.09.2023 s poradovým číslom 54/23, predmet reklamácie: *KL 230W3243 UNIBLACK v hodnote 90,90 €*, reklamovaná vada: trhá sa pútko na zipse), zamietol (Vyjadrenie k reklamáci, zaslané spotrebiteľke prostredníctvom poštového podniku dňa 12.10.2023, tovar prevzatý spotrebiteľkou v kontrolovanej prevádzkarni dňa 18.10.2023) bez odborného posúdenia, ktorým je v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z.z. písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, v nadväznosti na § 18a ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z., pričom pri kontrole predložený dokument, na základe ktorého bola predmetná reklamácia zamietnutá, a ktorý bol zaslaný dňa 12.10.2023 spotrebiteľke v prílohe Vyjadrenia k reklamáci, bol vydaný spoločnosťou BAP Invest s.r.o.,

Na kope VIII, 040 16 Košice bez preukázania skutočnosti, že ide o osobu určenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv a navyše uvedený dokument neobsahoval presnú identifikáciu posudzovaného výrobku a dátum vyhotovenia posúdenia (t.j. náležitosti podľa § 18a ods. 1 písm. b), e) zákona č. 250/2007 Z.z.), a teda z uvedeného dôvodu na toto odborné posúdenie nebolo, v zmysle § 18a ods. 2 citovaného zákona prihliadané,

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 – 02780823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 15.12.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) začatý výkon kontroly v kontrolovanej prevádzkarni, zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom 781/2023. O vykonanej kontrole bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 15.12.2023 v kontrolovanej prevádzkarni odovzdaný prítomnej zamestnankyni kontrolovanej osoby – predavačke.

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho v prípade, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybaviť ju zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď kontrolovaná osoba (ďalej „účastník konania“) ako predávajúci reklamáciu výrobku – *taška značky Karl Lagerfeld*, zakúpeného v kontrolovanej prevádzkarni 15.06.2023, uplatnenú spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu č. 781/2023) v kontrolovanej prevádzkarni dňa 19.09.2023 (reklamačný lístok zo dňa 19.09.2023 s poradovým číslom 54/23, predmet reklamácie: *KL 230W3243 UNIBLACK v hodnote 90,90 €*, reklamovaná vada: *trhá sa pútka na zipse*), zamietla (Vyjadrenie k reklamacii, zaslané spotrebiteľke prostredníctvom poštového podniku dňa 12.10.2023, tovar prevzatý spotrebiteľkou v kontrolovanej prevádzkarni dňa 18.10.2023) bez odborného posúdenia, ktorým je v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z.z. písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, v nadväznosti na § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z., pričom pri kontrole predložený dokument, na základe ktorého bola predmetná reklamácia zamietnutá, a ktorý bol zaslaný dňa 12.10.2023 spotrebiteľke v prílohe Vyjadrenia k reklamacii, bol vydaný účastníkom konania bez preukázania skutočnosti, že ide o osobu určenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Navyše uvedený dokument neobsahoval presnú identifikáciu posudzovaného výrobku a dátum vyhotovenia posúdenia (t.j. náležitosti podľa § 18a ods.1 písm. b), e) zákona č. 250/2007 Z.z.), a teda z uvedeného dôvodu na toto odborné posúdenie nebolo, v zmysle § 18a ods. 2 citovaného zákona prihliadané.

Za zistený nedostatok, 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 19.03.2024, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 27.03.2024.

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, a to v lehote 8 dní odo dňa doručenia Oznámenia o začatí správneho konania. 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 (ekonómka) účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedla, že inšpekčný záznam odovzdá konateľke dnes.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie 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 § 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.

Podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

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.

Podľa 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa odborným posúdením sa rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou osobou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Podľa § 18a ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie musí obsahovať a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Podľa § 18a ods.2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Zo zabezpečených podkladov pre rozhodnutie bolo zistené, že spotrebiteľka (pisateľka podnetu) dňa 15.06.2023 zakúpila v kontrolovanej prevádzkarni tašku značky Karl Lagerfeld v hodnote 90,90 €. Dňa 19.09.2023, t.j. do 12 mesiacov od kúpy, uplatnila spotrebiteľka (pisateľka podnetu) v kontrolovanej prevádzkarni reklamáciu predmetného výrobku (reklamačný lístok zo dňa 19.09.2023 s poradovým číslom 54/23, predmet reklamácie: *KL 230W3243 UNIBLACK v hodnote 90,90 €, reklamovaná vada: trhá sa pútko na zipse*). Z dokladu o vybavení reklamácie (bez uvedenia dátumu) vydaného účastníkom konania – Vyjadrenie k reklamáci, ktorý bol spotrebiteľke (pisateľke podnetu) zaslaný prostredníctvom poštového podniku dňa 12.10.2023, okrem iného vyplýva, že reklamácia bola vybavená zamietnutím s odôvodnením, že to nie je chyba materiálu, ale chyba používania. Spotrebiteľka (pisateľka podnetu) prevzala reklamovaný výrobok dňa 18.10.2023, čo je zaznamenané vo vyššie uvedenom reklamačnom lístku, v ktorom je uvedené konečné doriešenie reklamácie nasledovne: „reklamácia zamietnutá“, dátum 18.10.2023. Okrem vyjadrenia k reklamáci bolo spotrebiteľke (pisateľke podnetu) vydané aj vyjadrenie v anglickom jazyku v znení: „*After evaluating the claim with our after-sales dept. We decided not to accept this claim which is not related to quality problems but to an incorrect use of the product. There is a clear sign of a blade not attributable to the brand. Please let me know in case of any doubts*“, ktorého preklad znie: *Po posúdení reklamácie s naším popredajným oddelením sme sa rozhodli neakceptovať toto tvrdenie, ktoré nesúvisí s problémami s kvalitou, ale s nesprávnym používaním produktu. Je tu jasný znak čepele, ktorú nemožno pripísať značke. V prípade akýchkoľvek pochybností mi dajte vedieť.* Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uplatnila reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy a predávajúci zamietol reklamáciu bez odborného posúdenia, pričom pri kontrole predložený dokument, na základe ktorého bola predmetná reklamácia zamietnutá, a ktorý bol zaslaný dňa 12.10.2023 spotrebiteľke v prílohe Vyjadrenia k reklamáci, bol vydaný spoločnosťou BAP Invest s.r.o., Na kope VIII, 040 16 Košice bez preukázania skutočnosti, že ide o osobu určenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv a navyše uvedený dokument neobsahoval presnú identifikáciu posudzovaného výrobku a dátum vyhotovenia posúdenia /t.j. náležitosti podľa § 18a ods. 1 písm. b), e) zákona č. 250/2007 Z.z./, a teda z uvedeného dôvodu na toto odborné posúdenie nebolo, v zmysle § 18a ods. 2 citovaného zákona prihliadané.

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 povinnosti predávajúceho uvedenej vo vyššie citovanom ustanovení § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania ako predávajúci reklamáciu predmetného výrobku vybavil zamietnutím, avšak bez odborného posúdenia, keďže pri kontrole predložený dokument, na základe ktorého bola predmetná reklamácia zamietnutá, bol vydaný spoločnosťou BAP Invest s.r.o., Na kope VIII, 040 16 Košice bez preukázania skutočnosti, že ide o osobu určenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv a navyše uvedený dokument neobsahoval presnú identifikáciu posudzovaného výrobku a dátum vyhotovenia posúdenia /t.j. náležitosti podľa § 18a ods. 1 písm. b), e) zákona č. 250/2007 Z.z./, čo má za následok, že v zmysle § 18a ods. 2 citovaného zákona na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka. Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 6 a ods. 9. Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek. Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 2 písm. l) citovaného zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie je v zmysle § 2 písm. m) citovaného zákona jej odôvodnené zamietnutie. V tejto súvislosti správny orgán opakovane poukazuje na ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktoré musí obsahovať náležitosti uvedené v ustanovení § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň správny orgán dáva opätovne do pozornosti aj ustanovenie § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada. 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. V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie. Správny orgán považuje za potrebné 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 povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy skutočnosť, že v danom prípade sa nejedná o ojedinelé porušenie zákonom stanovenej povinnosti zo strany účastníka konania, keďže už kontrolou vykonanou v tej istej prevádzkarni účastníka konania dňa 05.12.2022 bolo konštatované porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa (za čo bol účastník konania sankcionovaný uložením pokuty vo výške 200,-€ právoplatným rozhodnutím Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/0278/08/22 zo dňa 09.06.2023).

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. 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.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona 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. Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinnosti ustanovenej zákonom v danom prípade nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán rozhodol o uložení sankcie 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 zistené porušenie zákona, keď konaním účastníka konania došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy jej zamietnutím len na základe odborného posúdenia obsahujúceho zákonom stanovené náležitosti, čím došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania reklamáciu zo dňa 19.09.2023 mal povinnosť vybaviť formálnym postupom v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda mal povinnosť reklamáciu zamietnuť len na základe odborného posúdenia obsahujúceho všetky zákonom stanovené náležitosti. Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia sa pri určení výšky pokuty vzalo

do úvahy, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, je povinný dodržiavať všetky zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa stanovené podmienky podnikania, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 6 cit. zákona. Správny orgán prihliadol aj na tú skutočnosť, že vykonanou kontrolou bola preukázaná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľky.

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 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/0293/08/23

Dňa: 15.05.2024

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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 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: trade technology s.r.o., sídlo: ul. 1.mája 26, 040 18 Košice – Krásna, IČO: 47 594 845, na základe kontroly webovej stránky elektronického obchodu www.ledgo.sk začatej v sídle Inšpektorátu so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 11.12.2023, s pokračovaním v sídle Inšpektorátu v dňoch 05.01.2024, 31.01.2024 a ukončením dňa 06.02.2024 v sídle Inšpektorátu,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“, „zákon č. 250/2007 Z.z.“), keď účastník konania vo obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a reklamačný poriadok*) zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu: www.ledgo.sk uvedením podmienky v čl. 6. Dodacie podmienky, bod 6.5., v znení: „V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto podľa bodu 6.3. Obchodných podmienok, je kupujúci povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve a skladné vo výške uvedenej v bode 6.4. týchto Obchodných podmienok. Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú v bode 6.3. Obchodných podmienok a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru kupujúcim, resp. jeho oprávneným zástupcom alebo odmietnutím prevzatia tovaru“, uvedením podmienky v čl. 10. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody, bod 10.2., v znení: „Nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia predmetu kúpy prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar

neprevezme.“ a taktiež uvedením podmienky v čl. 6. Dodacie podmienky, bod 6.6., v znení: „Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení. V prípade, ak kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je kupujúci povinný vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Následne je kupujúci povinný najneskôr do 24hodín oznámiť poškodenie zásielky predávajúcemu a to emailom na obchod(zavinač)ledgo.sk.“, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a nad rámec zákona;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č.250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, keď účastník konania obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a reklamačný poriadok*) zverejnených v čase začatia kontroly na webovom sídle kontrolovaného internetového obchodu www.ledgo.sk uvádzal podmienky, ktorými bolo spotrebiteľovi upierané právo na ochranu ekonomických záujmov, t.j. právo podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z., a to konkrétne uvedením podmienky v čl. 3. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 3.9., v znení: „Odstúpením spotrebiteľa od kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku sa zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný:
a) prevziať tovar späť alebo nepokračovať v poskytovaní služby, b) vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo za službu alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za tovar alebo za službu vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru alebo služby. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ len v tom prípade, ak výrobok plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný.“, uvedením podmienky v čl. 3. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 3.10., v znení: „Ak predávajúci nesplní zmluvu uzatvorenú na diaľku, pretože objednaný tovar nemôže dodať alebo službu poskytnúť, je povinný o tom bezodkladne informovať spotrebiteľa a do 15 dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú na náhradnom plnení. Predávajúci vráti kúpnu cenu vo vyššie uvedenej lehote prevodom finančných prostriedkov na účet kupujúceho, pokiaľ sa spolu nedohodnú inak.“, uvedením podmienky v čl. 3. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 3.13., v znení „Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v dohodnutej lehote, cene, akosti alebo množstve. Ak kupujúci už zaplatil za zrušenie objednávku na tovar časť alebo celú kúpnu cenu, bude mu táto čiastka vrátená do 15 dní od zrušenia objednávky, bezhotovostným prevodom na ním určený účet.“, ako aj uvedením podmienky v časti Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 4., v znení: „Predávajúci vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. §9 ods.3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 30 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo ak spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám.“;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a reklamačný poriadok*) zverejnených v čase začatia kontroly na webovom sídle kontrolovaného internetového obchodu www.ledgo.sk uvádzal podmienku spôsobilú založiť výrazný nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to uvedením podmienky v časti

Odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 10., v znení: „*Kupujúci stráca nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy v prípade ak je produkt preukázateľne používaný alebo poškodený.*“

pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný spotrebiteľovi riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv, keď účastník konania v obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a reklamačný poriadok*) zverejnených v čase začatia kontroly na webovom sídle kontrolovaného internetového obchodu www.ledgo.sk neinformoval spotrebiteľovi riadne o podmienkach reklamácie, nakoľko v Reklamačnom poriadku v bode 6., uvádzal podmienku v znení: „Kupujúci uhradí poštovné náklady na zaslanie tovaru na reklamáciu pokiaľ pri produkte je uvedený typ záruky Pickup&Return. Pokiaľ sa jedná o produkt so štandardnou zárukou náklady na zaslanie tovaru znáša zákazník.“,

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 – 02930823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 11.12.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly webovej stránky elektronického obchodu www.ledgo.sk, prevádzkovaného kontrolovanou osobou: trade technology s.r.o., 1. mája 26, Košice – Krásna 040 18, IČO: 47 594 845, zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľovi evidovaného orgánom dohľadu pod č. 766/2023. Kontrola bola začatá zaslaním výzvy kontrolovanej osobe na doručenie stanoviska a dokladov potrebných pre vykonanie kontroly do elektronickej schránky kontrolovanej osoby prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Kontrola bola následne na základe predložených dokladov a na základe informácií zverejnených v čase začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu www.ledgo.sk vykonaná v sídle Inšpektorátu, o čom bol dňa 05.01.2024, 31.01.2024 a dňa 06.02.2024 spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol následne dňa 06.02.2024 doručený prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., keď účastník konania v obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a reklamačný poriadok*) zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu www.ledgo.sk ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a nad rámec zákona uvedením podmienok, a to konkrétne:

- v čl. 6. Dodacie podmienky, bod 6.5., v znení: „*V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto podľa bodu 6.3. Obchodných podmienok, je kupujúci povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky*

náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve a skladné vo výške uvedenej v bode 6.4. týchto Obchodných podmienok. Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú v bode 6.3. Obchodných podmienok a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru kupujúcim, resp. jeho oprávneným zástupcom alebo odmietnutím prevzatia tovaru.“

- v čl. 10. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody, bod 10.2., v znení: *„Nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia predmetu kúpy prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.“*

Podmienka, ktorou predávajúci podmieňuje opakované dodanie tovaru uhradením všetkých nákladov s tým spojených a uhradenie skladného, je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ musí byť v obchodných podmienkach vopred informovaný o výške všetkých nákladov na opakované doručenie, ako aj o lehote, dokedy si má spotrebiteľ tovar prevziať a o sume, ktorú si predávajúci bude účtovať za uskladnenie tovaru. Tieto informácie sa v obchodných podmienkach v bode 6.4. nenachádzajú. Predávajúci sa v uvedených podmienkach odvoláva na ustanovenie § 455 Obchodného zákonníka, avšak nerieši prípad, keď je kupujúcim spotrebiteľ. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka (zákon č.40/1964 Zb.), aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva (§ 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka). V prípade kúpnej zmluvy so spotrebiteľom je teda prednostne postupované podľa Občianskeho zákonníka, ktorý rieši výhradu vlastníctva, a to v § 601, kde je okrem iného uvedené, že ak zo zmluvy nevyplýva niečo iné, prechádza nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia na kupujúceho odovzdaním veci. V prípade neprevzatia tovaru spotrebiteľom, si môže predávajúci uplatniť náhradu škody spojenú s týmto konaním u spotrebiteľa. Uvedeným konaním účastník konania ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Občiansky zákonník v ustanovení § 614 rieši prevod vlastníckeho práva a tým aj otázku prechodu nebezpečenstva škody na veci. Stanovuje všeobecnú zásadu, podľa ktorej vlastníctvo k veci prechádza na kupujúceho jej prevzatím. Občiansky zákonník preferuje ochranu kupujúceho tým, že do okamihu dodania veci za poškodenie, stratu alebo zničenie veci zodpovedá predávajúci. Neprevzatie predmetu kúpy nemôže byť dôvodom pre prechod nebezpečenstva škody na tovar na spotrebiteľa. Rovnako sa nemôže odmietnutie prevzatia tovaru považovať za jeho dodanie, resp. okamih jeho doručenia.

- a taktiež v čl. 6. Dodacie podmienky, bod 6.6., v znení: *„Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení. V prípade, ak kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je kupujúci povinný vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Následne je kupujúci povinný najneskôr do 24hodín oznámiť poškodenie zásielky predávajúcemu a to emailom na obchod(zavinač)ledgo.sk.“*

Takto formulovanou podmienkou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko žiadny právny predpis neustanovuje povinnosť spotrebiteľovi skontrolovať zásielku hneď po jej doručení a rovnako nestanovuje povinnosť v prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí spísať zápis o poškodení zásielky, spísanie škodového zápisu pri preberaní tovaru kupujúcim môže mať len odporúčací charakter. Tento zápis o poškodení zásielky je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti a na žiadosť spotrebiteľa, ktorému bola poškodená zásielka doručená.

Spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie a predávajúci nesmie toto právo spotrebiteľovi uprieť. V prípade uplatnenia reklamácie spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa.

- zákaz podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č.250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, keď účastník konania v obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a reklamačný poriadok*) zverejnených v čase začatia kontroly na webovom sídle kontrolovaného internetového obchodu www.ledgo.sk uvádzal podmienky, ktorými bolo spotrebiteľovi upierané právo na ochranu ekonomických záujmov, t.j. právo podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z., a to konkrétne uvedením podmienok:

♦ v čl. 3. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 3.9., v znení: „*Odstúpením spotrebiteľa od kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku sa zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný: a) prevziať tovar späť alebo nepokračovať v poskytovaní služby, b) vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo za službu alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za tovar alebo za službu vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru alebo služby. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ len v tom prípade, ak výrobok plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný.*“

♦ v čl. 3. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 3.10., v znení: „*Ak predávajúci nesplní zmluvu uzatvorenú na diaľku, pretože objednaný tovar nemôže dodať alebo službu poskytnúť, je povinný o tom bezodkladne informovať spotrebiteľa a do 15 dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú na náhradnom plnení. Predávajúci vráti kúpnu cenu vo vyššie uvedenej lehote prevodom finančných prostriedkov na účet kupujúceho, pokiaľ sa spolu nedohodnú inak.*“

♦ v čl. 3. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 3.13., v znení „*Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v dohodnutej lehote, cene, akosti alebo množstve. Ak kupujúci už zaplatil za zrušenie objednávky na tovar časť alebo celú kúpnu cenu, bude mu táto čiastka vrátená do 15 dní od zrušenia objednávky, bezhotovostným prevodom na ním určený účet.*“

Stanovením lehoty na vrátenie platieb predávajúcim v trvaní do 15 dní predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde je o. i. upravené právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov. Predávajúci stanovil dlhšiu lehotu na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy (15 dní) ako definuje zákon 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 „zákon č. 102/2014 Z.z.“), t.j. 14 dní. Uvedené je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb, ako aj jednostranným určením spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom

na účet (napr. hotovosť), dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

♦ aj v časti Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 4., v znení: „Predávajúci vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. §9 ods.3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 30 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo ak spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám.

Aj v tomto prípade stanovením lehoty na vrátenie platieb predávajúcim v trvaní do 30 dní predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde je o. i., ako už bolo vyššie uvedené, upravené právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov. Aj v tomto prípade predávajúci stanovil dlhšiu lehotu na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy (30 dní) ako definuje zákon č. 102/2014 Z.z. (14 dní). Uvedené je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z.

- zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a reklamačný poriadok*) zverejnených v čase začatia kontroly na webovom sídle kontrolovaného internetového obchodu www.ledgo.sk uvádzal podmienku spôsobilú založiť výrazný nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to uvedením podmienky v časti Odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 10., v znení: „Kupujúci stráca nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy v prípade ak je produkt preukázateľne používaný alebo poškodený.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná v neprospech spotrebiteľa. Skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený preukázateľne používaný alebo poškodený tovar), nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde.

- povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv, keď účastník konania v obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a reklamačný poriadok*) zverejnených v čase začatia kontroly na webovom sídle kontrolovaného internetového obchodu www.ledgo.sk neinformoval spotrebiteľa riadne o podmienkach reklamácie, nakoľko v Reklamačnom poriadku v bode 6., uvádzal podmienku v znení: „Kupujúci uhradí poštovné náklady na zaslanie tovaru na reklamáciu pokiaľ pri produkte je uvedený typ záruky Pickup&Return. Pokiaľ sa jedná o produkt so štandardnou zárukou náklady na zaslanie tovaru znáša zákazník.“

Uvedenou podmienkou predávajúci nezabezpečil riadne informovanie spotrebiteľa o podmienkach reklamácie podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keďže uvedené informácie (že spotrebiteľ znáša náklady pri štandardnej reklamacii na zaslanie tovaru) nie sú v súlade s ustanovením § 598 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého má kupujúci právo na

úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 16.04.2024 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, doručeným 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 správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

Po začatí výkonu kontroly dňa 11.12.2023 a zaslaní výzvy kontrolovanej osobe (účastníkovi konania) na doručenie stanoviska a dokladov potrebných pre vykonanie kontroly do elektronickej schránky kontrolovanej osoby prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, bolo dňa 18.12.2023 doručené na Inšpektorát podanie účastníka konania označené ako „Vyjadrenie k oznámeniu o zahájení kontroly 766/2023“, v ktorom účastník konania popisuje postup pri reklamacii uplatnenej spotrebiteľom (písateľom podnetu), čo však nie je predmetom tohto konania.

Po zaslaní inšpekčného záznamu dňa 06.02.2024 kontrolovanej osobe (účastníkovi konania) prostredníctvom portálu verejnej správy www.slovensko.sk, doručenom účastníkovi konania v ten istý deň, bolo dňa 21.02.2024 doručené na Inšpektorát prostredníctvom portálu verejnej správy www.slovensko.sk podanie účastníka konania označené ako „Vyjadrenie sa k podnetu 766/2023“, v ktorom účastník konania oznámil, že vytýkané nedostatky v ich obchodných a reklamačných podmienkach boli zapracované a zároveň prejavil ochotu v prípade opomenutia nápravy niektorého nedostatku, tento operatívne doplniť/opraviť.

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, 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 § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

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

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 § 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 § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov a povinností vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa spoľahlivo preukázané. Z výsledkov kontroly je zrejmé, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral právo na ochranu ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a navyše spotrebiteľa riadne neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Povinnosťou účastníka konania bolo pritom už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezasahovala do práv spotrebiteľa garantovaných zákonom. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim, je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana, čo však v danom prípade, vzhľadom na kontrolné zistenia zabezpečené nebolo.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, 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 je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazov a povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušného zákona na ochranu spotrebiteľa.

K účastníkom konania uvádzanému odstráneniu kontrolou zistených nedostatkov a zjednaniu nápravy, prezentovanému vo vyššie popísanom vyjadrení (po doručení inšpekčného záznamu), správny orgán uvádza, že toto vníma pozitívne, no zároveň považuje za potrebné uviesť, že dodatočné odstránenie nedostatkov zistených kontrolou, je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité 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 kontroly.

Ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, 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.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotné zákony pritom neumožňujú ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie zákazov i povinnosti predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona 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 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 č. 250/2007 Z.z. a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností vzhľadom na to, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a v neposlednom rade spotrebiteľa riadne neinformoval o podmienkach reklamácie. Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja

výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním ukladal vo svojich obchodných podmienkach spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu vyššie popísaným spôsobom, pričom uvedeným konaním účastníka konania mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie práv garantovaných právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj spôsob protiprávneho konania účastníka konania, pričom tento spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, a to viacnásobne, v dôsledku čoho okrem iného upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. 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. Správny orgán prihliadol aj na absenciu dostatočných informácií (o podmienkach reklamácie) v rozsahu stanovenom zákonom o ochrane spotrebiteľa, ktorá je spôsobilá ohroziť ekonomické záujmy spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia zákazov splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok (v danom prípade neprijateľnej podmienky) a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona č. 250/2007 Z.z. Správny orgán prihliadol k tomu, že v § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulovaná podmienka bola spôsobilá spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu. Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté aj na to, že uvedením podmienky v rozpore právnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienky. Zmluvné dojednania by teda mali byť formulované jasne a zrozumiteľne, teda tak, aby nedochádzalo k akýmkoľvek pochybnostiam o ich obsahu a aby spotrebiteľ mohol sám posúdiť prípadné následky, ktoré mu z nich hrozia. 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.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona č. 250/2007 Z.z., podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, charakter konania, rozsah zisteného porušenia zákazov a povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa porušením vyššie uvedených zákazov a nesplnením si vyššie uvedenej povinnosti zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom.

Správny orgán taktiež, pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení, okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z., 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 citovaného zákona, 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.

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.

