

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 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,

### r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: **Pol'nohospodár – stavebné bytové družstvo**  
sídlo: **949 01 Nitra, K Rieke 2**  
IČO: **00 515 507**  
kontrola vykonaná dňa 25.10.2019, dňa 08.11.2019 a dňa 25.02.2020

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydat' písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko v čase kontroly dňa 25.10.2019 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 424/2019 zistené, že účastník konania nevydal najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 28.05.2019, kedy bola reklamácia samotným účastníkom konania aj zaevidovaná v evidencii reklamácii pod číslom 206/2019,

### u k l a d á

účastníkovi konania 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 p o k u t u vo výške **100,- €** (slovom jedinsto eur).

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.10.2019, dňa 08.11.2019 a dňa 25.02.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v sídle spoločnosti – **Pol'nohospodár – stavebné bytové družstvo, K Rieke 2, Nitra.**

V čase kontroly dňa 25.10.2019 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 424/2019 zistené, že účastník konania nevydal najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 28.05.2019, kedy bola reklamácia samotným účastníkom konania aj zaevidovaná v evidencii reklamácii pod číslom 206/2019.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 9 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania č. P/0419/04/19 zo dňa 13.10.2020, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 15.10.2020.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Ďalej správny orgán uvádza, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť), alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená.

Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán uvádza, že je potrebné uviesť, že reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku, alebo služby, pričom o jej opodstatnenosti sa rozhodne až v priebehu reklamačného konania. Písomný doklad o vybavení reklamácie musí byť vydaný spotrebiteľovi do 30 dní od uplatnenia reklamácie, pričom túto skutočnosť potvrdzuje i konštrukcia a gramatický výklad predmetného ustanovenia, ktoré predpokladá, že sa reálne v rámci uvedenej lehoty dostane do sféry dispozície spotrebiteľa. Nepostačuje, ak je doklad iba pripravený na odovzdanie, resp. nepostačuje, ak sa doklad nachádza na prevádzke a disponuje ním iba predávajúci. Zákon o ochrane spotrebiteľa vyslovene neustanovuje formu, alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, avšak zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 9 zákona jednoznačne vyplýva, že doklad musí byť vydaný zo strany predávajúceho, pričom by mal obsahovať okrem identifikácie reklamácie a spotrebiteľa, aj základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa a odôvodnenie tohto postupu, a to v takom rozsahu, aby spotrebiteľovi mohol slúžiť aj ako podklad pre vykonanie ďalších úkonov, napr. v rámci súdneho konania, čiže musí mať preukaznú hodnotu.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2019, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za zistené porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. pokutu až do výšky 66 400,- €.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s porušením povinnosti, vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil.

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

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania, nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.

**P O U Č E N I E :**

riaditeľ inšpektorátu SOI  
v Nitre pre Nitriansky kraj

**Slovenská obchodná inšpekcia,  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre  
pre Nitriansky kraj  
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 Nitra**

Číslo: P/0337/04/19

V Nitre dňa 03. 03. 2020

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. h), zákona NR SR č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zák. 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,

### r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania s obchodným menom: **Annamária VONDROVÁ – V.E.R.A.**  
miesto podnikania: **943 01 Štúrovo, Jesenského 96/72**  
IČO: **45 603 014**  
Prevádzka: **Zdravá výživa a drogeria V.E.R.A., Jesenského 85, Štúrovo**  
kontrola vykonaná dňa 17. 09. 2019

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, nakoľko v čase kontroly dňa 17. 09. 2019 bol na vyššie uvedenej prevádzke vykonaný kontrolný nákup jedného kusu 120 g mydla s čiernym bahnom KAWAR v cene € 2,29 a jedného balenia dámskych ponožiek v cene € 4,60, čo bolo spolu v celkovej hodnote € 6,89, pričom predávajúci pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) žiadnym spôsobom neposkytol inšpektorom SOI, vystupujúcim v pozícii spotrebiteľov, informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov),
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 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 zmysle ktorého reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, nakoľko v čase kontroly dňa 17. 09. 2019 bolo na vyššie uvedenej prevádzke inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil v žiadnej forme reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi,

### u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zák. 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 **p o k u t u** vo výške € 300,- (slovom tristo eur).

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 17. 09. 2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu na prevádzke – **Zdravá výživa a drogeria V.E.R.A., Jesenského 85, Štúrovo.**

V čase kontroly dňa 17. 09. 2019 bol na vyššie uvedenej prevádzke vykonaný kontrolný nákup jedného kusu 120g mydla s čiernym bahnom KAWAR v cene € 2,29 a jedného balenia dámskych ponožiek v cene € 4,60, čo bolo spolu v celkovej hodnote € 6,89, pričom predávajúci pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) žiadnym spôsobom neposkytol inšpektorom SOI, vystupujúcim v pozícii spotrebiteľov, informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

V čase kontroly dňa 17. 09. 2019 bolo na vyššie uvedenom predajnom mieste inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil v žiadnej forme reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 10a ods. 1 písm. k) a § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zák. č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 30. 01. 2020, naša zn. P/0337/04/19, poslané cez ústredný portál verejnej správy oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo účastníkovi konania doručené listinne dňa 04. 02. 2020.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou účastníka konania v zmysle ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v zmysle ktorého 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. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Ďalej správny orgán uvádza, že za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania na základe objektívnej zodpovednosti. Na subjektívne skutočnosti zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava vyplývajúca z § 24 ods. 1, zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania a preto je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu, preto nemožno upustiť od uloženia postihu.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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

Ako vyplýva z kontrolných zistení, napriek požiadavke vyplývajúcej z § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zistené, že reklamačný poriadok sa na kontrolovanej prevádzke nenachádzal vôbec, pričom zákon o ochrane spotrebiteľa požaduje umiestniť reklamačný poriadok na viditeľné a dostupné miesto pre spotrebiteľa v každom prípade.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 17. 09. 2019, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za zistené porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. pokutu až do výšky € 66 400,00.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie citovaného zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri rozhodovaní o výške pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť veci a následky protiprávneho konania, ktorými sú porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní vyššie uvedených povinností.

Správny orgán pri určení výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z § 10a ods. 1 písm. k), zákona o ochrane spotrebiteľa, a to pred uzavretím zmluvy, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), pričom účelom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa v prípade sporu s predávajúcim na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Tým, že reklamačný poriadok nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, došlo ku zníženiu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko sa nemohol s ním oboznámiť. Z hľadiska dĺžky trvania zisteného protiprávneho stavu bola zohľadnená skutočnosť, že účastníkovi konania bolo preukázané trvanie zisteného stavu v čase kontroly.

Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.

**POUČENIE:**

riaditeľ inšpektorátu SOI  
v Nitre pre Nitriansky kraj