

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

Číslo: P/0037/04/22

V Nitre dňa 27.10.2022

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 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: **Kristián Szabó**
miesto podnikania: **Gaštanová 960/1, 943 01 Štúrovo**
IČO: **37 311 204**

na základe kontroly vykonanej dňa 13.04.2022 v prevádzkarni Kristián Szabó - Nábytok, Sv. Imricha 25, Štúrovo

- **pre porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní 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**, nakoľko v čase kontroly dňa 13.04.2022 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 162/2022 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľa, uplatnená dňa 14.04.2021 na sedáciu súpravu Martyna 3r+1+1, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote a zároveň bolo v čase kontroly dňa 13.04.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 162/2022 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľa, uplatnená dňa 19.11.2021 na sedáciu súpravu Martyna 3r+1+1, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote,

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 **500,- €** (slovom päťsto eur).

Odôvodnenie

Dňa 13.04.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – Kristián Szabó - Nábytok, Sv. Imricha 25, Štúrovo.

V čase kontroly dňa 13.04.2022 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 162/2022 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu www.villis-nabytok.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, objednal sedáciu súpravu Martyna 3r+1+1 s dopravou v celkovej hodnote 704,- €. Faktúra č. 210100016 zo dňa 24.03.2021 a doklad č. 21 o zaplatení faktúry č. 210100016 zo dňa 24.03.2021 tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu.

Prílohu spotrebiteľského podnetu ďalej tvorí e-mail zo dňa 25.03.2021 adresovaný predávajúcemu, v ktorom spotrebiteľ uvádza, že na dodanej sedacej súprave chýba 12 ks nožičiek. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí aj rukou spísaný list od spotrebiteľa, v ktorom je uvedené, že nebolo dodaných 12 ks drevených koliesok, slúžiacich ako nožičky, kolieska nevedeli dodať, už sa to predáva bez nich. Podľa vyjadrenia účastníka konania prítomného pri kontrole sa sedacia súprava Martyna 3r+1+1 v čase, keď bola predaná spotrebiteľke, predávala už bez drevených koliesok a namiesto koliesok montovali na sedáciu súpravu klzáky, s čím spotrebiteľku oboznámili, spotrebiteľke to vysvetlili a nenamietala.

Spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že výrobok reklamoval dňa 14.04.2021. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí e-mail zo dňa 14.04.2021 – Potvrdenie prijatia reklamácie číslo 161, zaslaný dodávateľom – spoločnosťou Po-seD s.r.o. predávajúcemu – Kristián Szabó, v ktorom je uvedené, že reklamácia je zaevidovaná pod číslom 161, zákazník A. K., dôvod reklamácie: *„Sedačka 3R Martyna, zákazníčka, keď si sadne na sedačku tak jej vrzgá. Prosím Vás, pošlite niekoho na obhliadku sedacej súpravy“* a v ktorom je rukou dopísané, že *„Doklad vyžiadaný od predajcu! Došlo 21.2.2022“*. Podľa vyjadrenia účastníka konania prítomného pri kontrole reklamáciu prijali dňa 14.04.2021 a ihneď ju poslali dodávateľovi firme Po-seD s.r.o.. Spotrebiteľ uvádza, že dňa 13.05.2021, t. j. 1 deň pred vypršaním lehoty 1 mesiac na riešenie reklamácie, mal telefonát, že prídu ďalší týždeň, t. j. od 17.05. – 21.05.2021. Ďalej spotrebiteľ uvádza, že výsledok obhliadky bol bez uvedenia dátumu obhliadky čalúnnikom, p. G. – *„Sedačka v poriadku“* napriek pretrvávajúcemu význganiu.

Ďalej spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že si uplatnil dňa 19.11.2021 druhú reklamáciu na predmetný výrobok. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí e-mail zo dňa 19.11.2021 – Potvrdenie prijatia reklamácie číslo 1, zaslaný dodávateľom – spoločnosťou Po-seD s.r.o. predávajúcemu Kristián Szabó, dôvod reklamácie: *„Zákazníčka znovu reklamuje sedačku Martynu, 3R, technyk kto tam bol ani nevykúšal že prečo vrzgá sedačka. Zákazníčka chce výmenu. Prosím urgentne vybaviť tú reklamáciu“* a v ktorom je rukou dopísaná informácia, že sa jedná o druhú reklamáciu a tiež informácia, že doklad bol vyžiadaný od predajcu. Spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že čalúnnik mal pri 2. obhliadke dňa 17.01.2022 doklad podania 2. reklamácie so sebou, ale nechcel mu ho dať, výsledok obhliadky zapísal na iné tlačivo. Spotrebiteľ si doklad o podaní 2. reklamácie musel vyžiadať od predajcu. V záverečnom hodnotení, ktoré si spotrebiteľ tiež musel vyžiadať od predajcu sa uvádza, že bola podaná jedna reklamácia 07.12.2021. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí Záznam z obhliadky reklamačným technikom zo dňa 17.01.2022 vystavený dodávateľom (spoločnosťou Po-seD s.r.o.) a Odborný posudok k reklámii č. 2021/342 zo dňa 17.01.2022, v ktorom je uvedené, že dňa 17.01.2021 (pravdepodobne preklep správne má byť uvedené 2022) vykonal reklamačný technik obhliadku

reklamovaného tovaru, reklamácia bola vyhodnotená ako neopodstatnená. Odborný posudok vystavila dňa 24.01.2022 spoločnosť Po-seD s.r.o., Družstevná 387, 066 01 Jasenov.

Predávajúci Kristián Szabó reklamácie spotrebiteľa postúpil dodávateľovi reklamovanej sedacej súpravy, pričom reklamácie spotrebiteľa boli zamietnuté. Podľa vyjadrenia účastníka konania boli doklady súvisiace s reklamáciami spotrebiteľa vždy zaslané poštou spotrebiteľovi. V čase kontroly dňa 13.04.2022 však neboli inšpektorom SOI predložené žiadne dôkazy o ich zaslaní spotrebiteľovi. V čase kontroly dňa 13.04.2022 boli predložené iba tie isté doklady, ktoré zaslal ku kontrole aj spotrebiteľ.

Ďalej prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí: Záručný list a návod na ošetrovanie a údržbu vystavený predávajúcim na sedáciu súpravu Martynu; Dodací list zo dňa 24.03.2021 na dodávku sedacej súpravy Martyna 3R+1+1; Fotodokumentácia sedacej súpravy; Reklamačný protokol zo dňa 14.04.2021 vystavený dodávateľom sedacej súpravy – spoločnosťou Po-seD s.r.o.; Fotodokumentácia obálky zo dňa 18.02.2022 (odosielateľom je predávajúci a adresátom spotrebiteľ); Fotodokumentácia obálky zo dňa 09.02.2022 (odosielateľom je predávajúci a adresátom spotrebiteľ); Odstúpenie od kúpno-predajnej zmluvy zo dňa 22.02.2022; Fotokópia podacieho lístku zo Slovenskej pošty.

V čase kontroly dňa 13.04.2022 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 162/2022 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľa, uplatnená dňa 14.04.2021 na sedáciu súpravu Martyna 3r+1+1, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Ďalej bolo v čase kontroly dňa 13.04.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 162/2022 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľa, uplatnená dňa 19.11.2021 na sedáciu súpravu Martyna 3r+1+1, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie uvedeného 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 zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0037/04/22 zo dňa 29.09.2022, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 04.10.2022.

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.

Dňa 13.10.2022 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že reklamácia bola zo strany spotrebiteľa podaná v čase, keď bolo náročné obdobie pandémie. Tieto udalosti v súvislosti s pandemiou postupne ochromili firmy na dlhý čas. Dôsledky pandémie zasiahli úplne aj prevádzku účastníka konania. Počas celého tohto obdobia bola prevádzka účastníka konania zatvorená a zabezpečovali len základné prevádzkové procesy, a to formou home office. Z toho dôvodu bol prechod do nového home office veľmi obtiažny. Účastník konania si myslí, že začatie správneho konania je neoprávnené, nakoľko v rámci reklamácie prebiehala e-mailová

a telefonická komunikácia medzi spotrebiteľom a prevádzkou. Na základe týchto komunikácií nastala dohoda medzi spotrebiteľom a prevádzkou a reklamácia sa vyriešila. V prílohe účastník konania zaslal doklady, z ktorých vyplýva, že spotrebiteľovi bola poskytnutá zľava z ceny výrobku vo výške 150,- €, pričom uvedená zľava bola spotrebiteľovi uhradená dňa 09.08.2022.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.04.2022 účastník konania prítomný pri kontrole uviedol, že berie na vedomie a snažili sa spolu s dodávateľom k čo najlepšiemu, aby bola zákazníčka spokojná.

K tomu 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, nedbanlivosť) 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. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. Pod pojmom vybavenie reklamácie zákon o ochrane spotrebiteľa v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Zároveň je potrebné uviesť, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by predmetné reklamácie ukončil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

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

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. 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.

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 13.04.2022, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Podľa § 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.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Prihliadnuté bolo na skutočnosť, že porušenie uvedenej povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zistené v dvoch prípadoch. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania vyplatil spotrebiteľovi dňa 09.08.2022 zľavu vo výške 150,- €

Správny orgán zároveň uvádza, že s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti správny orgán dodáva, že použitie predmetného ustanovenia má fakultatívny charakter.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie 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 porušení zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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

Číslo: P/0038/04/22

V Nitre dňa 27.10.2022

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 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: **MERKURY SHOP s.r.o.**
sídlo: **Duklianska 11, 080 01 Prešov**
IČO: **51 231 735**

na základe kontroly vykonanej dňa 06.07.2022 v prevádzkarni Merkury Market, A. Jedlíka 4947, Komárno

- **pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 4, § 8 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** – v zmysle ktorých nekalé obchodné praktiky sú zakázané a to aj pred vykonaním obchodnej transakcie, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie ohľadne obchodnej praktiky smerujúcej k cene produktu, ktorá akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu priemerného spotrebiteľa, nakoľko v čase kontroly dňa 06.07.2022 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 329/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uvádzal na cenovkách u 2 druhov výrobkov nižšie ceny, než aké boli evidované v cenovej evidencii, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu, pričom sa jednalo o nasledovné druhy výrobkov – FLORIA Substrát pre zelené rastliny a palmy 10 L, u ktorého bola na cenovke uvedená cena vo výške 3,39 €/bal., avšak cena evidovaná v cenovej evidencii bola vo výške 3,79 €/bal. a Substrát pre citrusy so železom 10 L, u ktorého bola na cenovke uvedená cena vo výške 3,59 €/bal., avšak cena evidovaná v cenovej evidencii bola vo výške 3,99 €/bal.,
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou, alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, nakoľko v čase kontroly dňa 06.07.2022 bolo vo vyššie

uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 329/2022 inšpektormi SOI zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 3 druhy výrobkov – Substrát pre rajčiny, papriky a uhorky 15 L, Substrát pre bonsaje 5 L, Kravský hnoj granulovaný Hoštice 10 kg, ktoré neboli označené predajnou cenou,

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 **300,- €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.07.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – Merkury Market, A. Jedlíka 4947, Komárno.

V čase kontroly dňa 06.07.2022 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 329/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uvádzal na cenovkách u 2 druhov výrobkov nižšie ceny, než aké boli evidované v cenovej evidencii, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu, pričom sa jednalo o nasledovné druhy výrobkov – FLORIA Substrát pre zelené rastliny a palmy 10 L, u ktorého bola na cenovke uvedená cena vo výške 3,39 €/bal., avšak cena evidovaná v cenovej evidencii bola vo výške 3,79 €/bal. a Substrát pre citrusy so železom 10 L, u ktorého bola na cenovke uvedená cena vo výške 3,59 €/bal., avšak cena evidovaná v cenovej evidencii bola vo výške 3,99 €/bal.

V čase kontroly dňa 06.07.2022 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 329/2022 inšpektormi SOI zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 3 druhy výrobkov – Substrát pre rajčiny, papriky a uhorky 15 L, Substrát pre bonsaje 5 L, Kravský hnoj granulovaný Hoštice 10 kg, ktoré neboli označené predajnou cenou.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 7 ods. 1 v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d); § 14 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z., 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 zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0038/04/22 zo dňa 11.10.2022 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 12.10.2022.

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.

Dňa 12.10.2022 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že zabezpečil okamžité odstránenie zistených nedostatkov. Ďalej uvádza, že jeho zamestnanci pravidelne

kontrolujú cenovky a ich umiestnenie. Nevylučuje ani skutočnosť, že medzi zákazníkmi sa nájdu aj takí, ktorí prehadzujú cenovky účelovo, ich deti sa môžu hrať s cenovkami a úlohou účastníka konania je riadne správne informovať spotrebiteľa o cene. Dodáva, že je veľká spoločnosť, ktorá si nemôže dovoliť zavádzať spotrebiteľa a ani to nerobí, inak by podľa účastníka konania bola SOI u nich asi každý deň. Záverom účastník konania prosí, aby vzhľadom na maximálny stupeň súčinnosti, odstránenia nedostatkov a ochoty zo strany oprávnených zástupcov, SOI uložila minimálnu pokutu.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.07.2022 vedúci prevádzky p. B. K. prítomný pri kontrole uviedol, že oboznámi vedenie.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je konštruovaný na absolútnej objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), a preto sa účastník konania nemôže zbaviť svojej zodpovednosti za kontrolou zistené nedostatky poukázaním na dôvody subjektívnej povahy. Správny orgán zdôrazňuje, že rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán uvádza, že povinnosťou účastníka konania bolo v danom prípade prijať také efektívne opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie povinností vyplývajúcich z cit. zákona nemá žiadny vplyv ani následne odstránenie zistených nedostatkov, ktoré je v zmysle ustanovenia § 7 ods. 3 vyššie cit. zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou každej kontrolovanej osoby. Je v záujme účastníka konania, aby prijatými opatreniami eliminoval do budúcnosti prípadné ďalšie porušenie vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z..

Podľa § 7 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, nekalé obchodné praktiky sú zakázané.

Podľa § 7 ods. 4 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

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

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

Podľa § 14 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo

poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytovanú službu.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. 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.

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 06.07.2022, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

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 zákazu používať nekalé obchodné praktiky a povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou, alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol na to, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu, nakoľko uvádzal na cenovkách u 2 druhov vyššie špecifikovaných výrobkov nižšie ceny, než aké boli evidované v cenovej evidencii. Správny orgán vzal do úvahy, že používanie klamlivej obchodnej praktiky je všeobecne považované za závažný zásah do práv spotrebiteľa chránených zákonom, keďže jeho možným dôsledkom je priame poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa pri uskutočnení obchodnej transakcie ovplyvnenej poskytnutím nepravdivých, prípadne mylných informácií, a to predovšetkým vo vzťahu k cene výrobku. Informácia o cene výrobku je totiž jedným z najdôležitejších faktorov, na základe ktorých sa spotrebiteľ rozhoduje o obchodnej transakcii. Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o cene výrobkov je tak spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľa, keďže môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych a pravdivých informácií) neurobil.

Ďalej správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania neinformoval spotrebiteľov o predajnej cene predávaných výrobkov. Predajná cena je pritom podstatnou informáciou pre každého priemerného spotrebiteľa na slovenskom trhu. Prihliadnuté bolo na

skutočnosť, že uvedený nedostatok – absencia informácie o predajnej cene, bol zistený u 3 druhov výrobkov.

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 a na ochranu ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Zároveň správny orgán uvádza, že s prihliadnutím na charakter zistených nedostatkov (porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky a povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou, alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko podľa názoru správneho orgánu sa v predmetnom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti. V tejto súvislosti správny orgán dodáva, že použitie predmetného ustanovenia má fakultatívny charakter.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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 porušení zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.