

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 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:

obchodné meno: **CAR TEAM, s.r.o.**
sídlo: **Hviezdoslavova 22, 942 01 Šurany**
IČO: **36 529 516**

na základe kontroly vykonanej dňa 29.09.2023 v prevádzkarni CAR TEAM, Ž. Bosniakovej 1, Šurany, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 522/2023,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (v znení účinnom do 30.06.2024), v zmysle ktorého *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na uplatnenie reklamácie*, keď v čase kontroly dňa 29.09.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 522/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci upieral spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel u účastníka konania uplatniť na elektrickú trojkolku „BE Lofty 3 Trinity1 36V12Ah“ v mesiaci máj roku 2023 z dôvodu vypadnutia systému elektrickej trojkolky, pričom podľa vyjadrenia predavačky sa zákazník dostavil do predajne s výrobkom s tým, že má vybitú batériu a spýtala sa ho, či batériu dobíjal minimálne 1 x mesačne aj keď sa trojkolka nepoužívala, na čo spotrebiteľ odpovedal, že ju nenabíjal a následne upozornila spotrebiteľa, že to nie je „na reklamáciu“, na čo spotrebiteľ reagoval novým tvrdením, že batériu nabíjal a odišiel,**

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 (v znení účinnom do 30.06.2024) pokutu vo výške **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.09.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni CAR TEAM, Ž. Bosniakovej 1, Šurany, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 522/2023 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a 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. Pri výkone kontroly boli zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 29.09.2023.

V čase kontroly dňa 29.09.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 522/2023 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil dňa 25.04.2022 elektrickú trojkolku „BE Lofty 3 Trinity1 36V12Ah“ v celkovej hodnote 799,00 €. Doklad o kúpe č. 115 zo dňa 25.04.2022 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 522/2023.

V čase kontroly dňa 29.09.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 522/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci upieral spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel u účastníka konania uplatniť na elektrickú trojkolku „BE Lofty 3 Trinity1 36V12Ah“ v mesiaci máj roku 2023 z dôvodu vypadnutia systému elektrickej trojkolky, pričom podľa vyjadrenia predavačky sa zákazník dostavil do predajne s výrobkom s tým, že má vybitú batériu a spýtala sa ho, či batériu dobíjal minimálne 1 x mesačne aj keď sa trojkolka nepoužívala, na čo spotrebiteľ odpovedal, že ju nenabíjal a následne upozornila spotrebiteľa, že to nie je „na reklamáciu“ pre nedodržanie pokynov uvedených v bode č. 3 návodu na používanie, na čo spotrebiteľ reagoval novým tvrdením, že batériu nabíjal a odišiel.

Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 522/2023 tvorí aj list zo dňa 16.07.2023 adresovaný účastníkovi konania označený ako „Nesúhlas odmietnutia reklamácie“. Spotrebiteľ v predmetnom liste opísal priebeh uplatňovania reklamácie a zároveň vyjadril nesúhlas s odmietnutím reklamácie.

K tomu správny orgán uvádza, že uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby a zároveň je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, pričom až v priebehu reklamačného konania sa rozhodne či sa na reklamované vady vzťahuje záruka alebo nie, teda o jej opodstatnenosti. Spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je tak oprávnený v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady. Účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavovanie reklamácií v súlade s právnymi predpismi, a to vrátane povinnosti zabezpečiť prijímanie reklamácií.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3“.

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

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0146/04/23 zo dňa 07.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 10.06.2024. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 08.07.2024, naše č. 1488/04/2024, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia 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 dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.09.2023 konateľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že berie na vedomie.

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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 29.09.2023, ako výsledku vykonanej kontroly. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili.

Inšpektorát SOI so sídlom 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 29.09.2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „*Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*“ Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „*Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade*

ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“ Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), účinného odo dňa 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“. Vzhľadom na citované ustanovenie § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 30.06.2024, t. j. podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým ustanovením zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi bolo upreté zákonné právo spotrebiteľa, a to právo na uplatnenie reklamácie. Správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi jedno z najdôležitejších práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Upieranie práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie je teda závažným porušením zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán poznamenáva, že bez ohľadu na to, či by sa reklamáciou vyhovel alebo nie, daným konaním bolo znemožnené už samotné posúdenie reklamácie spotrebiteľa. Konaním účastníka konania, keď uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie, boli poškodené ekonomické záujmy spotrebiteľa, ktorému je v takomto prípade sťažené, resp. znemožnené právo uplatniť si reklamáciu a v prípade jej kladného vybavenia aj ďalších nárokov z nej vyplývajúcich. Účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na uplatnenie reklamácie, tak 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 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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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 so sídlom v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0024/04/24

V Nitre dňa 09.08.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 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:

obchodné meno: **BILLA s.r.o.**
sídlo: **Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava**
IČO: **31 347 037**

na základe kontroly vykonanej dňa 03.04.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranej na prešetrenie spotrebiteľských podnetov č. 27/2024, č. 28/2024 a č. 29/2024,

- **pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (v znení účinnom do 30.06.2024), 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, ktorá akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť, keď podľa spísaného inšpekčného záznamu účastník konania svojim písomným vyjadrením zo dňa 19.03.2024 priznal nedostupnosť jedného druhu výrobku – „80g Bulka svetlá so zemiakmi“ v cene 0,39 € v čase začatia akcie dňa 10.01.2024 a tiež v dňoch 11.01.2024, 12.01.2024 a 13.01.2024 na troch prevádzkarňach v meste Levice – Nádražný rad 7, Sv. Michala 5 (Dituria Shopping Center) a Ku Bratke 3030/3, pričom v akciovom letáku platnom od 10.01.2024 do 16.01.2024 uvádzal klamlivú informáciu o ponuke na predaj vyššie uvedeného výrobku, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík vo vzťahu k dostupnosti výrobku (vyššie uvedené vyjadrenie bolo doručené na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj na základe listov – Výzva na zaslanie dokladov ku kontrole zo dňa 30.01.2024 a Výzva II na zaslanie dokladov ku kontrole zo dňa 13.03.2024; vo vyjadrení splnomocnená osoba za účastníka konania uviedla, že po preverení zaslaného nedostatku priamo na filiálkach bolo zistené, že došlo k zlyhaniu ľudského faktora, nakoľko filiálky si predmetný tovar neskoro objednali a z tohto dôvodu nebol v daných dňoch vyššie uvedený tovar dostupný pre zákazníkov),***

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 (v znení účinnom do 30.06.2024) p o k u t u vo výške **700,- €** (slovom sedemsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.04.2024 bol v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, spísaný inšpektormi SOI inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, zameranej na prešetrenie spotrebiteľských podnetov č. 27/2024, č. 28/2024 a č. 29/2024 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a 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. Inšpekčný záznam zo dňa 03.04.2024 bol účastníkovi konania doručený dňa 04.04.2024.

Podľa spísaného inšpekčného záznamu účastník konania svojím písomným vyjadrením zo dňa 19.03.2024 priznal nedostupnosť jedného druhu výrobku – „80g *Bulka svetlá so zemiakmi*“ v cene 0,39 € v čase začatia akcie dňa 10.01.2024 a tiež v dňoch 11.01.2024, 12.01.2024 a 13.01.2024 na troch prevádzkarňach v meste Levice – Nádražný rad 7, Sv. Michala 5 (Dituria Shopping Center) a Ku Bratke 3030/3, pričom v akciovom letáku platnom od 10.01.2024 do 16.01.2024 uvádzal klamlivú informáciu o ponuke na predaj vyššie uvedeného výrobku, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík vo vzťahu k dostupnosti výrobku (vyššie uvedené vyjadrenie bolo doručené na I SOI v Nitre na základe listov – Výzva na zaslanie dokladov ku kontrole zo dňa 30.01.2024 a Výzva II na zaslanie dokladov ku kontrole zo dňa 13.03.2024; vo vyjadrení splnomocnená osoba za účastníka konania uviedla, že po preverení zaslaného nedostatku priamo na filiálkach bolo zistené, že došlo k zlyhaniu ľudského faktora, nakoľko filiálky si predmetný tovar neskoro objednali a z tohto dôvodu nebol v daných dňoch vyššie uvedený tovar dostupný pre zákazníkov).

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0024/04/24 zo dňa 12.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 13.06.2024. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 12.07.2024, naše č. 1551/04/2024, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia 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 dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Dňa 16.04.2024 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie osoby splnomocnenej účastníkom konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.04.2024. Splnomocnená osoba vo svojom vyjadrení uviedla, že v citácii vo vyjadrení k výzve II na zaslanie

dokladov vypadlo jedno slovo „neskoro“. Vyjadrenie účastníka konania bolo nasledovné: „*Po preverení zaslaného nedostatku priamo na filiálkach vám oznamujeme, že došlo k zlyhaniu ľudského faktora. Filiálky si predmetný tovar neskoro objednali, a z tohto dôvodu nebol v uvedených dňoch dostupný pre zákazníkov*“.

K tomu správny orgán uvádza, že pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 03.04.2024, ako výsledku vykonanej kontroly. Pokiaľ ide o neúplnú citáciu vyjadrenia osoby splnomocnenej účastníkom konania, uvedená skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V oznámení o začatí správneho konania a taktiež aj v tomto rozhodnutí je poukázané na vyjadrenie účastníka konania v znení aj so slovom „neskoro“. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Správny orgán dodáva, že ani zlyhanie ľudského faktora nie je dôvodom, pre ktorý by nemala byť voči účastníkovi konania vyvodená zodpovednosť za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko ide o subjektívnu skutočnosť.

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. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika 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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, 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.

Inšpektorát SOI so sídlom 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 03.04.2024, ktorý považuje za nepochybné zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“* Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), účinného odo dňa 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa *„Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“* Vzhľadom na citované ustanovenie § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 30.06.2024, t. j. podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihladené najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol na to, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti výrobku, nakoľko vyššie špecifikovaný výrobok v cene 0,39 € nebol dostupný v čase začatia akcie dňa 10.01.2024 a tiež v dňoch 11.01.2024, 12.01.2024 a 13.01.2024, a to až na troch prevádzkarňach účastníka konania v meste Levice, a teda v akciovom letáku platnom od 10.01.2024 do 16.01.2024 účastník konania uvádzal klamlivú informáciu o ponuke na predaj predmetného výrobku. 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 hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť.

Spotrebiteľ má právo, aby bol pravdivo, správne a úplne informovaný o všetkých faktoroch, ktoré majú vplyv na jeho rozhodovanie o kúpe výrobku. Jedným z nich je v podmienkach slovenského trhu nepochybne dostupnosť produktu. Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o dostupnosti výrobku 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 správnej a pravdivej informácie) neurobil. Zo strany spotrebiteľa tak v tomto prípade môže dôjsť k zbytočne vynaloženej ceste do zvolenej prevádzkarne účastníka konania a môže ísť aj o zbytočne vynaložené náklady na cestu.

Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu primeranému spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Zároveň správny orgán prihliadol k tomu, že v danom prípade bola vykonanou kontrolou jednoznačne preukázaná opodstatnenosť spotrebiteľských podnetov.

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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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.

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 so sídlom v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra

Číslo: D/0027/04/24

V Nitre dňa 09.08.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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:

obchodné meno: **Vigor life s. r. o.**
sídlo: **Hlavná 22, 943 01 Štúrovo**
IČO: **53 444 931**

na základe kontroly vykonanej dňa 30.05.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 210/2024,

pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom do 30.06.2024), v zmysle ktorého *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*, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 210/2024 bolo v čase kontroly dňa 30.05.2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 15031-109850 zo dňa 12.03.2024 uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu www.vigorshop.sk, tovar: Policová skrinka 120x24x104 cm BeComfort KW2-120, v celkovej hodnote s prepravným 59,50 €), v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, a to prostredníctvom e-mailu zo dňa 16.03.2024, pričom účastník konania vrátil spotrebiteľovi sumu 59,50 €, ale to až dňa 24.05.2024, a teda účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 15 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom do 30.06.2024), pokutu vo výške **400,- €** (slovom štyristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.05.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 210/2024 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), 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 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z.“) a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“). Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 30.05.2024, ktorý bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 03.06.2024.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených účastníkom konania a dokladov zaslaných spotrebiteľom bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 210/2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania www.vigorshop.sk objednal tovar: Policová skrinka 120x24x104 cm BeComfort KW2-120, v celkovej hodnote s prepravným 59,50 €. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 210/2024 tvorí e-mail o potvrdení objednávky č. 1515031-109850 zo dňa 12.03.2024 zo dňa 12.03.2024 v celkovej hodnote 59,90 € (spôsob platby: dobierka), faktúra č. SA24/S001116 zo dňa 13.03.2024.

Dňa 03.05.2024 bola účastníkovi konania zaslaná výzva na zaslanie dokladov ku kontrole, potrebných k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 210/2024. Následne účastník konania zaslaná na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj svoje vyjadrenie, e-maily ktoré mu spotrebiteľ zaslaná a e-mail zo dňa 20.05.2024 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom predávajúci uviedol, že vráti spotrebiteľovi peniaze na bankový účet (príloha č. 1 spisového materiálu k spotrebiteľskému podnetu č. 210/2024). Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že sa ospravedľuje. Účastník konania poznamenal, že tento prípad ho veľmi mrzí, pretože sa prípad spotrebiteľa vôbec neriešil. Ďalej uviedol, že mali v minulosti problémy a preto sa rozhodli najat' profesionálnu agentúru zákaznickej podpory, aby bola každá reklamácia vybavená profesionálne a načas. Účastníkovi konania tak zabrala odpoveď trochu viac času, pretože museli prísť na to ako je možné, že sa tento prípad vôbec neriešil. Účastník konania tvrdí, že vie že je to jeho zodpovednosť, preto prijal dodatočné opatrenia na dvojitú kontrolu sťažností. Taktiež účastník konania uviedol, že oslovil spotrebiteľa, aby sa ospravedlnili a získali jeho bankové údaje a peniaze mu vrátia hneď ako dostanú jeho bankové údaje. Záverom poznamenal, že sa to snažia dať do poriadku čo najskôr a odteraz prijímajú ďalšie opatrenia, aby sa to už neopakovalo.

Vo všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu účastníka konania www.vigorshop.sk, vytlačených dňa 30.05.2024, sa v časti ODSŤUPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY uvádza nasledovné: „...Tovar, je potrebné poslať späť, kontaktujte náš zákaznícky

servis a my Vám pošleme kuriér pre tovar... Tovar, prefotenú faktúru, vypísaný sprievodný list, alebo reklamačný formulár o odstúpení od kúpnej zmluvy, ktorý si môžete vytlačiť a my Vám zabezpečíme kuriéra kto zdvihne tovar od Vás vo vopred dohodnutom čase...“.

V čase kontroly dňa 30.05.2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 210/2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 15031-109850 zo dňa 12.03.2024 uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu www.vigorshop.sk, tovar: Policová skrinka 120x24x104 cm BeComfort KW2-120, v celkovej hodnote s prepravným 59,50 €), v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, a to prostredníctvom e-mailu zo dňa 16.03.2024, pričom účastník konania vrátil spotrebiteľovi sumu 59,50 €, ale to až dňa 24.05.2024, a teda účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Správny orgán v súvislosti s vyššie uvedeným vyjadrením účastníka konania uvádza, že uvedené skutočnosti nezavádzajú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z.. Účastník konania ako predávajúci, to znamená 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 povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku. Pre úplnosť správny orgán uvádza, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu.

Ďalej správny orgán uvádza, že vrátenie všetkých platieb spotrebiteľovi po uplynutí zákonnej lehoty na ich vrátenie stanovenej v ustanovení § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nezavádza účastníka konania zodpovednosti za spáchaný správny delikt uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, nakoľko následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z..

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. 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.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z..

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. D/0027/04/24 zo dňa 13.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 13.06.2024. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 12.07.2024, naše č. 1550/04/2024, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia 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 dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

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.

Inšpektorát SOI so sídlom 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 30.05.2024 a z dokladov predložených účastníkom konania a spotrebiteľom.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z..

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k ohrozeniu jeho ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa, predmetom ktorej bol tovar: Policová skrinka 120x24x104 cm BeComfort KW2-120, v celkovej hodnote s prepravným 59,50 €, došlo dňa 16.03.2024, avšak k vráteniu finančných prostriedkov došlo zo strany účastníka konania až dňa 24.05.2024, a teda účastník konania sa s vrátením platieb omeškal o viac ako jeden mesiac.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), účinného odo dňa 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“. Vzhľadom na citované ustanovenie § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z., správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 30.06.2024, t. j. podľa zákona č. 102/2014 Z. z..

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že 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 zistené porušenie povinností spôsobili.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže uložiť v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., a to od 300 do 16 500 eur. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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 so sídlom v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0032/04/24

V Nitre dňa 14.08.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 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:

obchodné meno: **Kaufland Slovenská republika v.o.s.**
sídlo: **Trnavská cesta 41/A, 831 04 Bratislava**
IČO: **35 790 164**

na základe kontroly vykonanej dňa 07.03.2024 zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 153/2024 v prevádzkarni KAUF LAND, Hviezdoslavova trieda 779/37, Nitra,

- **pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (v znení účinnom do 30.06.2024), 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, ktorá akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť*, nakoľko v čase kontroly dňa 07.03.2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 153/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uvádzal v reklamnom letáku „Kaufland č. 10“ platnom od 07.03.2024 do 13.03.2024 klamlivú informáciu o ponuke na predaj jedného druhu výrobku – 820 g ananásový kompót kúsiky, pevný podiel 490 g, super výhodne á 2,39 € – 25 % s kaufland card á 1,79 €, nakoľko v čase kontroly bolo fyzickou obhliadkou výrobkov a následnou kontrolou predloženej evidencie stavu zásob vedenej v počítači zistené, že vyššie uvedený jeden druh výrobku nebol na prevádzkareň pre spotrebiteľov dodaný ku dňu začatia akcie, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík,**

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 pokutu vo výške **300,- €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.03.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni KAUF LAND, Hviezdoslavova trieda 779/37, Nitra, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 153/2024 v zmysle ustanovení 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. 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 čase kontroly dňa 07.03.2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 153/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uvádzal v reklamnom letáku „*Kaufland č. 10*“ platnom od 07.03.2024 do 13.03.2024 klamlivú informáciu o ponuke na predaj jedného druhu výrobku – 820 g ananásový kompót kúsky, pevný podiel 490 g, super výhodne á 2,39 € – 25 % s kaufland card á 1,79 €, nakoľko v čase kontroly bolo fyzickou obhliadkou výrobkov a následnou kontrolou predloženej evidencie stavu zásob vedenej v počítači zistené, že vyššie uvedený jeden druh výrobku nebol na prevádzkareň pre spotrebiteľov dodaný ku dňu začatia akcie, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík.

Ku kontrole vedúci obchodného domu vytlačil z internetovej stránky spoločnosti Kaufland Slovenská republika v.o.s. informáciu pre spotrebiteľov o tom, že výrobok: Ananásový kompót kúsky 820 g bude k dispozícii od 08.03.2024 (príloha č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 07.03.2024). Uvedená informácia pre spotrebiteľov sa na informáciách a v prevádzkarni nenachádzala.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 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 (ďalej len „*zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa*“), citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0032/04/24 zo dňa 13.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 17.06.2024. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 16.07.2024, naše č. 1578/04/2024, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

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

K tomu správny orgán uvádza, že odstránenie kontrolou zistených nedostatkov ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je povinnosťou kontrolovanej osoby, ktorá jej vyplýva 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 zmysle ktorého 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.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika 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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, 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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 07.03.2024, ako výsledku vykonanej kontroly. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili.

Inšpektorát SOI so sídlom 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 07.03.2024, ktorý považuje za nepochybne zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „*Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*“ Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „*Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.*“

Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), účinného odo dňa 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“. Vzhľadom na citované ustanovenie § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 30.06.2024, t. j. podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol na to, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti výrobku, nakoľko účastník konania uvádzal v reklamnom letáku „Kaufland č. 10“ platnom od 07.03.2024 do 13.03.2024 klamlivú informáciu o ponuke na predaj jedného druhu výrobku – 820 g ananásový kompót kúsky, pevný podiel 490 g, super výhodne á 2,39 € – 25 % s kaufland card á 1,79 €, nakoľko v čase kontroly bolo fyzickou obhliadkou výrobkov a následnou kontrolou predloženej evidencie stavu zásob vedenej v počítači zistené, že vyššie uvedený jeden druh výrobku nebol na prevádzkareň pre spotrebiteľov dodaný ku dňu začatia akcie, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík. 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 hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu a to od času začatia platnosti akciového letáku od 07.03.2024 do času kontroly dňa 07.03.2024, čo bol ide jeden necelý deň.

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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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 so sídlom v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0039/04/24

V Nitre dňa 09.08.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 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:

obchodné meno: **Katarína Illésová**
miesto podnikania: **Kvetná 2, 940 56 Nové Zámky**
IČO: **41 453 115**

na základe kontroly vykonanej dňa 28.05.2024 v Reštaurácia CHILLI PUB, S. H. Vajanského 74, Nové Zámky, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 317/2024,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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 (v znení účinnom do 30.06.2024), v zmysle ktorého *predávajúci je povinný správne účtovať ceny pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb*, nakoľko v čase kontroly dňa 28.05.2024 bol vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 317/2024 inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup (2 porc. čapovaná Márka hroznovka 0,3 L á 0,92 €/porc., 1 porc. Tartiattela s kuracím mäsom 350 g á 8,14 €/porc., 1 porc. Chicken Ceasar salát 300 g á 8,04 €/porc.), ktorý bol účtovaný spolu so servisným poplatkom v celkovej hodnote po zaokrúhlení 19,00 €, pričom správne mal byť účtovaný v celkovej hodnote 18,95 €, čím vznikol rozdiel v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,05 €, pričom rozdiel v neprospech spotrebiteľa vznikol nesprávnym účtovaním servisného poplatku, ktorý účastník konania deklaroval vo výške 3 % z hodnoty objednaných jedál (informácia o servisnom poplatku a jeho výške sa nachádzala v jedálnom lístku obsiahnutom v tablete a zároveň aj priamo na stoloch), keď servisný poplatok bol účtovaný v hodnote 0,60 €, napriek tomu, že výška 3 % z hodnoty jedál objednaných v rámci kontrolného nákupu predstavovala sumu 0,55 €,**

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 (v znení účinnom do 30.06.2024) pokutu vo výške **200,- €** (slovom dvesto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.05.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni Reštaurácia CHILLI PUB, S. H. Vajanského 74, Nové Zámky, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 317/2024 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a 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 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu“).

V čase kontroly dňa 28.05.2024 bol vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 317/2024 inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup (2 porc. čapovaná Márka hroznovka 0,3 L á 0,92 €/porc., 1 porc. Tartiattele s kuracím mäsom 350 g á 8,14 €/porc., 1 porc. Chicken Ceasar salát 300 g á 8,04 €/porc.), ktorý bol účtovaný spolu so servisným poplatkom v celkovej hodnote po zaokrúhlení 19,00 €, pričom správne mal byť účtovaný v celkovej hodnote 18,95 €, čím vznikol rozdiel v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,05 €, pričom rozdiel v neprospech spotrebiteľa vznikol nesprávnym účtovaním servisného poplatku, ktorý účastník konania deklaroval vo výške 3 % z hodnoty objednaných jedál (informácia o servisnom poplatku a jeho výške sa nachádzala v jedálnom lístku obsiahnutom v tablete a zároveň aj priamo na stoloch), keď servisný poplatok bol účtovaný v hodnote 0,60 €, napriek tomu, že výška 3 % z hodnoty jedál objednaných v rámci kontrolného nákupu predstavovala sumu 0,55 €.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0039/04/24 zo dňa 14.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 14.06.2024. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 12.07.2024, naše č. 1546/04/2024, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia 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 dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

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.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. d)) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci je povinný správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb.“. Táto povinnosť v čase vykonanej kontroly nebola zo strany účastníka konania splnená, keď v dôsledku nesprávneho účtovania došlo k predraženiu nákupu a priamemu poškodeniu spotrebiteľa o sumu 0,05 €. Z hľadiska ochrany spotrebiteľa je rozhodujúce, aby samotnému spotrebiteľovi boli správne účtované ceny pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 28.05.2024, ako výsledku vykonanej kontroly. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili.

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. o štátnej kontrole vnútorného trhu, povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI so sídlom 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 28.05.2024, ktorý považuje za nepochybne zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“* Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), účinného odo dňa 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom

2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“. Vzhľadom na citované ustanovenie § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 30.06.2024, t. j. podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti správne účtovať ceny pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým ustanovením zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky postihu bolo prihliadnuté na charakter porušenej povinnosti spočívajúcej v porušení § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ako aj na výšku rozdielu spôsobeného nesprávnym účtovaním, ktorý činí sumu 0,05 €. Zohľadnená bola i skutočnosť, že sankcionovaným konaním došlo k priamej majetkovej ujme spotrebiteľa (inšpektorov SOI). Došlo tým zároveň k porušeniu zásad statočnosti pri predaji, následkom čoho dochádza k bezdôvodnému obohateniu na úkor spotrebiteľov a k ohrozovaniu ekonomických záujmov spotrebiteľov nevhodným spôsobom. Ustanovenie § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa preto v tomto ustanovení prikazuje účastníkovi konania ako predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprímerane 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.