

Číslo: P/0498/07/18

Dňa: 01.04.2019

### ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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, podľa § 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: **CELO s. r. o.**

sídlo: **040 01 Košice – mestská časť Juh, Južná trieda 4B**

IČO: **48 114 073**

(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa 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.“) a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služby na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“)**

- **dodržiavať zákaz upierania práva spotrebiteľovi podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. – podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., ku ktorému došlo tým, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informáciu, keď na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) v rozpore s § 4 ods. 1 písm. d), e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý ho ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti zapísal a číslo zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha;**

Účastník konania zároveň uvedením podmienky v čl. 3. „Vybavenie reklamácie“ písm. k) Reklamačného poriadku zverejneného na svojej internetovej [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) v znení:

**P/0498/07/18**

2

„Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom“ uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie;

- **dodržiavať zákaz používania nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne**

informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k vybavovaniu reklamácie – podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., ku ktorému došlo tým, že účastník konania uvedením podmienky v bode 4. „Záverečné ustanovenia“ Reklamačného poriadku zverejneného na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) v znení: „Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné“ uvádzal podmienku, ktorá bola spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahovala nesprávnu informáciu a bola preto nepravdivá vo vzťahu k vybaveniu reklamácie;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná**
  - informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
  - informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
  - informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,**podľa § 3 ods. 1 písm. h), i), t) zákona č. 102/2014 Z. z., ku ktorému došlo tým, že účastník konania na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) tieto informácie spotrebiteľovi neoznámil a zároveň spotrebiteľovi neposkytol formulár na odstúpenie do zmluvy,**

zistené pri výkone kontrol dňa 03.09.2018 a 21.09.2018 v prevádzkarni Kancelárske priestory, sklad, Pod Vinbargom 1, Bardejov

#### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákon č. 250/2007 Z. z. pokutu vo výške **800,00 €**, **slovom osemsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 04980718**.

**P/0498/07/18**

3

#### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 03.09.2018 a 21.09.2018 boli inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“) v prevádzkarni Kancelárske priestory, sklad, Pod Vinbargom 1, Bardejov vykonané kontroly v zmysle zákona č. 128/2002 Z. z. , zamerané na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. , zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. (ďalej len „zákon č. 22/2004 Z. z.).

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania je predávajúcim v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z. a poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti v zmysle zákona č. 22/2004 Z. z..

Kontrola bola vykonaná na základe podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod číslom Po 471/18.

Vo svojom podnete na vykonanie kontroly spotrebiteľ poukazuje na internetový obchod, ktorý prevádzkuje účastník konania prostredníctvom internetovej stránky [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) a neposkytovanie zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi.

V rámci výkonu kontroly bol preto posudzovaný obsah Obchodných podmienok a Reklamačného poriadku platných pre tento internetový predaj zverejnených na internetovej stránke účastníka konania [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) dňa 03.09.2018.

Vyhodnotením obsahu Obchodných podmienok a Reklamačného poriadku bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. a § 3 ods. 1 písm. h), § 3 ods. 1 písm. i) a § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. , keď

- nedodržel zákaz upierania práva spotrebiteľovi podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., ku ktorému došlo tým, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informáciu, keď na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) v rozpore s § 4 ods. 1 písm. d), e) zákona č. 22/2004 Z. z. neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý ho ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti zapísal a číslo zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha;

Účastník konania zároveň uvedením podmienky v čl. 3. „Vybavenie reklamácie“ písm. k) Reklamačného poriadku zverejneného na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) v znení: „Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom“ uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie;

- nedodržel zákaz používania nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto

**P/0498/07/18**

4

nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k vybavovaniu reklamácie, ku ktorému došlo tým, že účastník konania uvedením podmienky v bode 4. „Záverečné ustanovenia“ Reklamačného poriadku zverejneného na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) v znení: „Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné“ uvádzal podmienku, ktorá bola spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahovala nesprávnu informáciu a bola preto nepravdivá vo vzťahu k vybaveniu reklamácie;

- pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku neoznámil

spotrebiteľovi na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná

- informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy zároveň spotrebiteľovi neposkytol formulár na odstúpenie od zmluvy,
- informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Svojim protiprávnym konaním účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. a § 3 ods. 1 písm. h), § 3 ods. 1 písm. i) a § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z..

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. zodpovedá v plnom rozsahu. Z uvedeného dôvodu bolo voči nemu dňa 09.02.2019 začaté správne konanie.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich

**P/0498/07/18**

dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonali kontrolu v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. porovnaním skutkového stavu so stavom právnym, t. j. stanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi, pričom rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený bol stav zistený v čase kontroly.

Kúpne zmluvy uzatvárané prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa majú v zmysle § 52 Občianskeho zákonníka

charakter spotrebiteľských zmlúv, pričom spotrebiteľ má možnosť oboznámiť sa s obsahom zmluvy, ale nemôže ovplyvniť jej obsah.

Za účelom spoľahlivého zistenia skutkového stavu správny orgán vykonal dokazovanie listinnými dôkazmi, ktoré si za tým účelom zadovážil.

Pri posudzovaní Obchodných podmienok a Reklamačného poriadku správny orgán vychádzal z obsahu týchto podmienok zverejnených na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) dňa 03.09.2018.

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

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

*Podľa § 4 ods. 1 písm. d), e) zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.*

*Podľa § 2 písm. a) zákona č. 22/2004 Z. z. sa službou informačnej spoločnosti rozumie služba poskytovaná na diaľku počas spojenia elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou spravidla za úhradu na žiadosť príjemcu služby informačnej spoločnosti, najmä komerčná komunikácia, spracovanie, prenos, uchovávanie, vyhľadávanie alebo zhromažďovanie dát a elektronická pošta okrem osobnej elektronickej pošty.*

*Podľa § 2 písm. b) zákona č. 22/2004 Z. z. sa poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá na účely podnikania alebo na iné účely poskytuje služby informačnej spoločnosti.*

*Podľa § 2 písm. c) zákona č. 22/2004 Z. z. sa príjemcom služieb informačnej spoločnosti rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá využíva služby informačnej spoločnosti, najmä vyhľadáva alebo poskytuje informácie; ak je príjemcom služieb fyzická osoba, ktorá*

**P/0498/07/18**

6

*využíva služby informačnej spoločnosti na iný účel ako na podnikanie alebo výkon svojho povolania, považuje sa za spotrebiteľa.*

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, keď spotrebiteľovi v rozpore s § 4 ods. 1 písm. d), e) zákona č. 22/2004 Z. z. neposkytol na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania v. čl. 3 „Vybavenie reklamácie“, písm. k) Reklamačného poriadku zverejneného na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) uviedol podmienku v tomto znení:

„Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s tovarom“.

Zákonná zodpovednosť za vady pri predaji tovaru v obchodne upravuje § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“).

*Podľa § 619 ods. 1 OZ predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim.*

*Podľa § 619 ods. 2 OZ ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).*

Z citovaných zákonných ustanovení vyplýva, že predávajúci zodpovedá kupujúcemu za bezvadnosť veci od prevzatia veci do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť má objektívnu povahu, to znamená, že predávajúci zodpovedá bez zreteľa na svoje zavinenie. Zákonnú zodpovednosť predávajúceho za vady ustanovenú v citovaných zákonných ustanoveniach nemožno vylúčiť ani obmedziť, a to ani dohodu účastníkov záväzkového právneho vzťahu.

Zo zodpovednosti predávajúceho za vady ním predaného výrobku v prípade výskytu vady vzniknú kupujúcemu práva, ktoré primárne uplatňuje u predávajúceho (reklamácia).

Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný postupovať podľa § 18 zákona č. 250/2007 Z. z., teda reklamáciu prijať a vybaviť ju v zákonných lehotách niektorým so zákonom stanovených spôsobov.

Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, ktoré nemožno žiadnym spôsobom obmedziť, a to bez ohľadu na výsledok reklamačného konania.

Tým, že účastník konania vylúčil vznik práva na uplatnenie nárokov z väd, inak zákonom priznaného v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky alebo pri neodbornej manipulácii s tovarom, uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie.

**P/0498/07/18**

7

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania v Reklamačnom poriadku zverejnenom na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk), v bode 4. Záverečné ustanovenia uviedol podmienku v tomto znení: „Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné“.

Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, pričom žiadny právny predpis neukladá spotrebiteľovi žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov v prípade reklamácie, či iných poplatkov, a to bez ohľadu na výsledok reklamačného konania.

Uvedená podmienka prezentuje právo, ktoré spotrebiteľovi prislúcha podľa právnych predpisov, ako charakteristickú črtu ponuky predávajúceho a zdôrazňuje, že len právom

uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne, pričom v zmysle platnej legislatívy musí byť každá reklamácia uplatnená v záručnej dobe vždy vybavená bezplatne.

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

*Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa [§ 8](#) a agresívna obchodná praktika*

*Podľa § 8 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k existencii produktu alebo k povahe produktu,*

Uvedenú podmienku možno kvalifikovať ako klamlivé konanie v zmysle § 8 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. , nakoľko uvedená podmienka obsahuje nepravdivú informáciu, a je teda spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu ohľadne vybavovania reklamácie, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je vybavovanie reklamácie.

*Podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.*

*Podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná*

**P/0498/07/18**

8

*informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa [§ 10 ods. 3](#), a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.*

*Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho*

riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania na svojej internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) neoznámil spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h), i), t) zákona č. 102/2014 z. z. a zároveň spotrebiteľovi neposkytol formulár na odstúpenie od zmluvy.

Nakoľko správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci z podkladov rozhodnutia, ktoré si za tým účelom zabezpečil, má za to, že prejednávaná vec bola náležite objasnená. Pri hodnotení dôkazov, každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Správny orgán opravil chybu v písaní pri písomnom vyhotovení Oznámenia o začatí správneho konania zo dňa 23.01.2019, v ktorom je nesprávne uvedená spisová značka, a to **D/0498/07/18**, ktorú správny orgán mení v tomto rozhodnutí na správnu sp. zn. **P/0498/07/18**.

*Podľa § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4.*

*Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa ods. 1 písm. b) pokutu od 200,00 do 10 000,00 eur.*

*Podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru 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.*

Správny orgán uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania.

V administratívnoprávnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) z 13.02.1991, podľa ktorého pre ukládanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukládania trestných sankcií.

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005

**P/0498/07/18**

Z. z. – Trestný zákon. Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Pri súbehu správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné na základe „analogiae legis“ použiť tzv. absorpcnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadziab (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.



V súlade s uvedenými princípmi správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, za ktoré uložil v súlade s absorpčnou zásadou pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnutelný, teda za konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z..

Vzhľadom na uvedené správny orgán teda uložil účastníkovi konania pokutu podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z..

*Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. pri uložení výšky pokuty sa prihliada na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku v spojení s § 24 ods. 1 a § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že porušením zákazu upierania práv spotrebiteľovi, zákazu používania nekalých obchodných praktík a neoznámením spotrebiteľovi informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a neposkytnutím spotrebiteľovi formulára na odstúpenie od zmluvy, informácie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možno vrátiť prostredníctvom poštou, informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuvedením odkazu na svojom webovom sídle na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že neposkytnutím úplných informácií spotrebiteľovi v zmysle zákona č. 22/2004 Z. z. bol spotrebiteľovi znížený rozsah jeho práv na informácie, garantovaných mu zákonom.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že uvedením podmienky v Reklamačnom poriadku zverejnenom na internetovej stránke [www.lehatkovo.sk](http://www.lehatkovo.sk) uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky a pri neodbornej manipulácii s tovarom.

Bolo prihliadnuté aj na nedodržanie zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky, ktoré môže negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii. Rozsah

**P/0498/07/18**

porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené obchodné podmienky sú súčasťou zmlúv uzavretých na diaľku, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže ovplyvniť.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované obchodné podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri

konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu.

Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté na to že uvedením podmienok v rozpore právnymi predpisom, resp. neposkytnutím zákonom stanovenej informácie spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienok.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. , ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo poskytnutí služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu a zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred uzavretím zmluvy na diaľku.

V záujme toho, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil predávajúcemu povinnosť v tomto štádiu informovať spotrebiteľa o taxatívne vymedzených skutočnostiach. Jednou z povinností vyplývajúcich z tohto zákonného ustanovenia je aj povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3. Neposkytnutie tohto formulára je tak spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi uplatnenie jeho práva na odstúpenie od zmluvy. Priemerný spotrebiteľ totiž nemusí mať vedomosť o tom, akým spôsobom si má právo na odstúpenie uplatniť, a čo má písomné odstúpenie od zmluvy obsahovať, aby bolo právne účinné.

Neposkytnutie informácie spotrebiteľovi o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu je spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu vzhľadom k rozsahu svojich práv a povinností pri jeho odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku.

Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľovi pomôcť pri dosiahnutí zmierlivého riešenia resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu rýchlo, efektívne a menej formálne, a preto jej absencia je spôsobilá v konečnom dôsledku spotrebiteľa ukrátiť o jeho právo na riešenie tohto sporu formou alternatívneho riešenia sporu.

**P/0498/07/18**

Správny orgán zároveň vzal do úvahy skutočnosť, že účel sledovaný zákonom, spočívajúci vo zvýšenej ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku v dôsledku protiprávneho konania účastníka konania v zákonom požadovanej miere a rozsahu dosiahnutý nebol.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona č. 250/2007 Z. z., má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

**Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj**  
**Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: **P/0501/07/18**

Dňa: **01.04.2019**

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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, podľa § 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: **ŠTELKA, spol. s r. o.**  
sídlo: **065 11 Nová Ľubovňa 666**  
IČO: **36 511 714**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa zákon 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“)**

- **vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie – podľa § 18 ods. 4 zákona**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania reklamáciu bieleho lekárskeho plášt'a uplatnenú dňa 09.08.2018 nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

zistené pri výkone kontroly dňa 02.10.2018 v prevádzkarni **Pracovné odevy, obuv, Námestie sv. Mikuláša 25, Stará Ľubovňa**,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **300,00 €**, **slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 05010718**.

**P/0501/07/18**

2

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa **02.10.2018** bola vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“) v prevádzkarni **Pracovné odevy, obuv, Námestie sv. Mikuláša 25, Stará Ľubovňa**, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý účastník konania zodpovedá.

#### **Účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho:**

- Podľa § 18 ods. 4 zákona vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ku ktorému došlo tým, že účastník konania reklamáciu bieleho lekárskeho plášt'a uplatnenú dňa 09.08.2018 nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Nevybavením reklamácie v čase a spôsobom podľa zákona, účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona zodpovedá v plnom rozsahu. Z uvedeného dôvodu bolo voči nemu dňa 08.02.2019 začaté správne konanie.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu účastník konania uviedol, že reklamovaný plášť bol výrobcom opravený našitím nových rukávov. Dňa 07.09.2018 doobeda sa dostavil spotrebiteľ do prevádzkarne, tovar však bol doručený až poobede. Zároveň účastník konania uvádza, že k zákazníkovi sa správa slušne, podniká už 24 rokov, ale takú reklamáciu ešte neriešil. Počas kontroly sa spojil s výrobcom predmetného plášt'a a požiadal ho o zaslanie dôkazu o oprave a doručení plášt'a na prevádzku.

Dňa 09.10.2018 bol správne orgánu doručený dodací list 1./2018 pre odberateľa – účastníka konania zo dňa 07.09.2018, podľa ktorého bol spoločnosťou Wintex, Vranov nad Topľou odoslaný účastníkovi konania plášť pánsky – výmena rukávov – 1 ks.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

*Podľa § 18 ods. 4 zákona 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*

**P/0501/07/18**

3

*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.*

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva, že po poučení spotrebiteľa predávajúcim o jeho právach zo zodpovednosti za vady a na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) – opravou výrobku, jeho výmenou, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím.

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď pri uplatnení reklamácie, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a iba výnimočne v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie výrobku alebo služieb najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Kontrola bola vykonaná na základe podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod číslom PO 648/18.

Predmetom podnetu bola nespokojnosť spotrebiteľa s postupom účastníka konania pri vybavovaní reklamácie bieleho lekárskeho plášt'a, ktorý si zakúpil u účastníka konania dňa 24.06.2018. Z dôvodu skrátenia rukávov o 15 cm po praní spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu. Po uplynutí 30 kalendárnych dní spotrebiteľ navštívil prevádzkareň, kde mu bolo oznámené, že tovar ešte nebol doručený, ale na reklamovaný plášť budú našité nové rukávy. Dňa 13.09.2018 sa spotrebiteľ opäť dostavil do prevádzkarne, kde mu bolo opätovne oznámené, že reklamácia ešte nie je vybavená.

Predávajúci spotrebiteľovi neoznámil, kedy bude reklamácia vybavená, neponúkol vrátenie peňazí, ani poškodeného alebo nového tovaru, a to ani na slovnú žiadosť spotrebiteľa.

Na základe týchto skutočností spotrebiteľ žiada o prešetrenie vybavenia reklamácie plášt'a. Prílohu podnetu tvoril „Reklamačný list maloobchodu“ zo dňa 09.08.2018.

Kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania zakúpil dňa 20.06.2018 biely lekársky plášť veľkosť č. 52. Z dôvodu výskytu vady spočívajúcej v skrátení rukávov po vypratí uplatnil spotrebiteľ u účastníka konania dňa 09.08.2018 reklamáciu. Účastník konania reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii reklamácií pod číslom 3 a spotrebiteľovi vydal potvrdenie vo forme „Reklamačného listu maloobchodu“. Účastník konania však správne orgánu nepredložil žiaden dôkaz, ktorým by relevantným spôsobom preukázal, že predmetnú reklamáciu vybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia niektorým zo zákonom stanovených spôsobov.

Správny orgán neakceptoval tvrdenie účastníka konania, že reklamáciu vybavil dňa 09.09.2018. Dôkazom o tomto tvrdení nie je uvedenie tohto dátumu v evidencii reklamácií bez potvrdenia tejto skutočnosti podpisom spotrebiteľa, ani dodací list 1./2018 zo dňa 07.09.2018, svedčiaci

iba o skutočnosti, že dňa 07.09.2018 bol spoločnosťou Wintex, s. r. o. , Vranov nad Topľou zaslaný účastníkovi konania Plášť pánsky – výmena rukávov, 1 ks.

Zákon č. 250/2007 Z. z. pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty vybaví reklamáciu jedným zo spôsobov aplikovateľných na predmet reklamácie vzhľadom na charakter jeho väd.

**P/0501/07/18**

4

Reklamáciu pritom možno považovať za vybavenú v zákonnej lehote vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v tejto lehote ukončil reklamačné konania niektorým zo zákonom stanovených spôsobov za predpokladu, že o tejto skutočnosti vedel aj spotrebiteľ.

Z tohto pohľadu však účastník konania nepreukázal, že reklamačné konanie týkajúce sa vady ním predaného výrobku ukončil zákonným spôsobom najneskôr d 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Reklamovaný výrobok sa ku dňu vykonania kontroly nachádzal v prevádzkarni účastníka konania. Podľa obsahu podnetu spotrebiteľa o tejto skutočnosti spotrebiteľ nemal vedomosť a navyiac tvrdil, že dňa 13.09.2018 pri osobnej návšteve prevádzkarne mu bolo oznámené, že reklamácia ešte nie je vybavená.

Správny orgán teda právne uzatvára, že skutkový stav bol kontrolou inšpektormi SOI zistený dostatočne pre ustálenie zodpovednosti účastníka konania za porušenie povinnosti predávajúceho stanovenej v § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. , pričom na tomto závere nič nezmenili ani tvrdenia účastníka konania uvedené vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu, ani dodatočne predložený dodací list 1./2018 zo dňa 07.09.2018.

Nakoľko správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci z podkladov rozhodnutia, ktoré si za tým účelom zabezpečil, má za to, že prejednávaná vec bola náležite objasnená. Pri hodnotení dôkazov, každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené.

*Podľa § 24 ods. 1 zákona 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.*

*Podľa § 24 ods. 5 zákona pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku v spojení s § 24 ods. 1 a § 24 ods. 5 zákona správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovených lehotách, boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Uvedené porušenie povinností predávajúceho nemožno hodnotiť ako zanedbateľné vzhľadom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa a nespochybniteľná je najmä dôležitosť včasného vybavenia reklamácie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu

**P/0501/07/18**

5

ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

#### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

## **SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**

**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj  
Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: **D/0505/07/18**

Dňa: **01.04.2019**

### **ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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, podľa § 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: **HANÁK, s. r. o.**  
sídlo: **091 01 Stropkov, Chotčanská 1900/181**  
IČO: **36 503 959**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“)**

- **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 – podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ku ktorému došlo tým, že účastník konania pri predaji tovaru prostredníctvom internetovej stránky [www.kaliber.sk](http://www.kaliber.sk) na základe zmluvy uzavretej na diaľku dňa 22.08.2018, predmetom ktorej bol systém nočného videnia NOCTIS NV Core v celkovej hodnote 1 700,00 € + náklady na doručenie 5,00 €, nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy dňa 11.09.2018 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,**

**D/0505/07/18**

2

zistené pri výkone kontroly dňa **03.10.2018** v prevádzkarni Internetový obchod [www.kalibersp.sk](http://www.kalibersp.sk), Hviezdoslavova 26/17, Stropkov,

#### **u k l a d á**

podľa § 15 ods. 1 písm. a) v spojení s § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu **vo výške 500,00 €, slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 05050718**.

#### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 03.10.2018 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“) v prevádzkarni účastníka konania Hviezdoslavova 26/17, Stropkov, prevádzkovateľa internetového obchodu [www.kalibersp.sk](http://www.kalibersp.sk) vykonaná kontrola v zmysle zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z.“) zameraná na dodržiavanie 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. 102/2014 Z. z. , zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov a prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. PO 657/18.

Účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku:



- Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. – pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku 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, ku ktorému došlo tým, že účastník konania pri predaji tovaru prostredníctvom internetovej stránky [www.kaliber.sk](http://www.kaliber.sk) na základe zmluvy uzavretej na diaľku dňa 22.08.2018, predmetom ktorej bol systém nočného videnia NOCTIS NV Core v celkovej hodnote 1 700,00 € + náklady na doručenie 5,00 €, nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy dňa 11.09.2018 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.

Nevrátením všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy účastník konania porušil § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z..

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci zodpovedá v plnom rozsahu. Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania dňa 08.02.2019 začaté správne konanie.

**D/0505/07/18**

3

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Za účelom spoľahlivého zistenia skutkového stavu správny orgán vykonal dokazovanie listinnými dôkazmi, ktoré si za tým účelom zadovážil.

Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonali kontrolu za účelom presného a úplného zistenia skutočného stavu veci v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. a takto zistený skutkový stav porovnali so stavom predpísaným, t. j. stanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený bol stav zistený v čase kontroly.

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

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

*Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.*

**D/0505/07/18**

4

Z citovaných zákonných ustanovení vyplýva, že spotrebiteľ má právo aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní od prevzatia tovaru alebo aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda pred prevzatím tovaru.

V takom prípade je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, a to v lehote bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, pričom predávajúci má právo zadržať platby spotrebiteľovi až do okamihu, kým mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

Platí pritom všeobecné pravidlo, že zákonná lehota sa považuje za zachovanú, ak najneskôr v jej posledný deň sú všetky platby pripísané na účet spotrebiteľa alebo vyplatené spotrebiteľovi v hotovosti.

Kontrola bola vykonaná na základe podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod číslom PO 657/18.

Predmetom podnetu bola nespokojnosť spotrebiteľa s postupom účastníka konania po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku. Podľa tvrdenia spotrebiteľa, dňa 22.08.2018 si objednal u účastníka tovar, ktorý mu bol doručený dňa 03.09.2018. Keďže tovar vykazoval známky používania, nebol k nemu priložený záručný list ani návod na obsluhu a technická dokumentácia potvrdzujúca pôvod tovaru, jeho technické parametre a výrobcu, spotrebiteľ sa rozhodol vrátiť tovar do 14 dní od jeho kúpy, teda dňa 11.09.2018 na adresu uvedenú vo faktúre, o čom spotrebiteľ informoval účastníka konania. Účastník konania odmietol prevziať tovar, ktorý sa vrátil spotrebiteľovi. Spotrebiteľ kontaktoval účastníka konania a navrhol mu tovar

zameniť za iný, na čo účastník konania nereagoval a v komunikácii odmietol pokračovať, preto ho spotrebiteľ kontaktoval písomne.

Prílohu podnetu spotrebiteľa tvorili tieto doklady:

- potvrdenie objednávky zo dňa 22.08.2018
- potvrdenie o prevzatí tovaru zo dňa 03.09.2018
- potvrdenie o úhrade ceny výrobku zo dňa 03.09.2018
- faktúra č. 180037
- mailová správa zo dňa 11.09.2018
- podací lístok zo dňa 11.09.2018
- mailová správa zo dňa 17.09.2018

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania je predávajúcim v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.. Výrobky ponúka spotrebiteľom prostredníctvom internetovej stránky [www.kaliber.sk](http://www.kaliber.sk) a [satylilly.sk](http://satylilly.sk) a so spotrebiteľom uzatvára zmluvy na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa.

Zmluvy majú v zmysle § 52 Občianskeho zákonníka charakter spotrebiteľských zmlúv, pričom spotrebiteľ má možnosť oboznámiť sa s obsahom zmluvy, ale nemôže ovplyvniť jej obsah.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania uzavrel so spotrebiteľom dňa 22.08.2018 zmluvu na diaľku, predmetom ktorej bol systém nočného videnia NOCTIS NV CORE. Spotrebiteľ si prevzal predmet zmluvy dňa 03.09.2018 a zároveň uhradil jeho cenu vo výške 1 700,00 € a náklady poštovného vo výške 5,00 €.

**D/0505/07/18**

5

V súlade s § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ využil svoje právo na odstúpenie od zmluvy a v zákonnej lehote dňa 11.09.2018 formou mailovej správy od zmluvy odstúpil. V tejto správe zároveň spotrebiteľ oznamuje účastníkovi konania, že mu tovar v tento deň zasiela späť a žiada vrátiť zaplatenú sumu na tam uvedené číslo účtu.

Dňa 11.09.2018 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania predmet zmluvy prostredníctvom Slovenskej pošty pod podacím číslom BI91540087SK, o čom svedčí podací lístok z dňa 11.09.2018. Zásielka bola zaslaná na adresu sídla účastníka konania 091 01 Stropkov, Chotčanská 1900/181.

Podľa informácie Slovenskej pošty uvedenej na jej internetovej stránke v časti sledovanie zásielok bola táto zásielka doručená adresátovi – účastníkovi konania dňa 12.09.2018 o 9:35 hod. dňa 12.09.2018 o 9:36 hod. ju adresát odmietol prevziať a dňa 13.09.2018 bola zásielka vrátená odosielateľovi.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. bolo spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť 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, čo však účastník konania nesplnil.

Na splnení tejto povinnosti nič nemení ani skutočnosť že účastník konania zásielku obsahujúcu vrátený tovar odmietol prevziať. Spotrebiteľ totiž preukázal splnenie si svojej zákonnej povinnosti zaslať tovar späť predávajúcemu najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.

Svojim protiprávnym konaním tak účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z..

Nakoľko správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci z podkladov rozhodnutia, ktoré si za tým účelom zabezpečil, má za to, že prejednáváná vec bola náležite objasnená. Pri hodnotení dôkazov, každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenia zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia boli preukázateľne porušené.

*Podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1.*

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

*Podľa § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri určení výšky pokuty sa prihliada na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.*

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku v spojení s § 15 ods. 1 písm. a), § 15 ods. 2 písm. a) a § 15 ods. 5 zákona správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že nevrátením všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe zmluvy

**D/0505/07/18**

6

alebo v súvislosti s ňou spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Nevrátenie všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa po jeho odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku správny orgán posúdil ako závažné porušenie povinnosti predávajúceho, ktorý bez zákonom uznaného dôvodu neoprávnene zadržoval spotrebiteľove finančné prostriedky.

Takéto konanie je o to závažnejšie, že v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa, ktorý je jeho základným právom chráneným zákonom.

Spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania účastníka konania zvýšila i skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi nekonal s odbornou starostlivosťou.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom spočívajúci vo zvýšenej miere ochrany spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v dôsledku protiprávneho konania účastníka konania v zákonom požadovanej miere a rozsahu dosiahnutý nebol.

Keďže aj napriek uvedenému správny orgán uložil pokutu stále v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

**Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj**  
**Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: **D/0506/07/18**

Dňa: **01.04.2019**

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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, podľa § 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: **J+V Group, s. r. o.**  
sídlo: **085 01 Bardejov, Andreja Svianteka 2540/7**  
IČO: **47 164 506**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“)**

- **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 – podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.,** ku ktorému došlo tým, že účastník konania pri predaji tovaru prostredníctvom internetovej stránky [www.prettydresses.sk](http://www.prettydresses.sk) na základe zmluvy uzavretej na diaľku dňa 25.04.2018, predmetom ktorej boli večerné šaty EP09993WH v celkovej hodnote 75,00 € + náklady na doručenie 3,90 €, nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy dňa 26.05.2018 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.

**D/0506/07/18**

2

zistené pri výkone kontroly dňa **05.10.2018** v sídle účastníka konania J+V Group, s. r. o. , Andreja Svianeka 2540/7, Bardejov, prevádzkovateľa internetového obchodu [www.prettydresses.sk](http://www.prettydresses.sk),

### **u k l a d á**

podľa § 15 ods. 1 písm. a) v spojení s § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu **vo výške 500,00 €, slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 05060718**.

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 05.10.2018 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“) v sídle účastníka konania J+V Group, s. r. o. , Andreja Svianeka 2540/7, Bardejov, prevádzkovateľa internetového obchodu [www.prettydresses.sk](http://www.prettydresses.sk) vykonaná kontrola v zmysle zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z.“) zameraná na dodržiavanie 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. 102/2014 Z. z. , zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov a prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. PO 533/18.

Účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku:

- Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. – pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku 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, ku ktorému došlo tým, že účastník konania pri predaji tovaru prostredníctvom internetovej stránky [www.prettydresses.sk](http://www.prettydresses.sk) na základe zmluvy uzavretej na diaľku dňa 25.04.2018, predmetom ktorej boli večerné šaty EP09993WH v celkovej hodnote 75,00 € + náklady na doručenie 3,90 €, nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy dňa 26.05.2018 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.

Nevrátením všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy účastník konania porušil § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z..

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci zodpovedá v plnom rozsahu. Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania dňa 09.02.2019 začaté správne konanie.

**D/0506/07/18**

3

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly vykonanej dňa 05.10.2018 účastník konania uviedol, že platba nebola vrátená v lehote z dôvodu rodinnej situácie a z dôvodu veľkého množstva emailov v danom období, pričom predmetný email skončil v spame a účastník konania o ňom nevedel.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu a dospel k záveru, že dôvody uvádzané vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Za účelom spoľahlivého zistenia skutkového stavu správny orgán vykonal dokazovanie listinnými dôkazmi, ktoré si za tým účelom zadovážil.

Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonali kontrolu za účelom presného a úplného zistenia skutočného stavu veci v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. a takto zistený skutkový stav porovnali so stavom predpísaným, t. j. stanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený bol stav zistený v čase kontroly.

*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*

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

*Podľa § 9 od. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov*

**D/0506/07/18**

4

*na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.*

*Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.*

Z citovaných zákonných ustanovení vyplýva, že spotrebiteľ má právo aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní od prevzatia tovaru alebo aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda pred prevzatím tovaru.

V takom prípade je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, a to v lehote bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, pričom predávajúci má právo zadržať platby spotrebiteľovi až do okamihu, kým mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

Platí pritom všeobecné pravidlo, že zákonná lehota sa považuje za zachovanú, ak najneskôr v jej posledný deň sú všetky platby pripísané na účet spotrebiteľa alebo vyplatené spotrebiteľovi v hotovosti.

Kontrola bola vykonaná na základe podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod číslom PO 533/18.

Predmetom podnetu bola nespokojnosť spotrebiteľa s postupom účastníka konania pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku s účastníkom konania a nevrátenie ním zaplatenej sumy v zákonnej lehote.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania je predávajúcim v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.. Výrobky ponúka spotrebiteľom prostredníctvom internetovej stránky [www.prettydresses.sk](http://www.prettydresses.sk) a so spotrebiteľom uzatvára zmluvy na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania uzavrel so spotrebiteľom kúpnu zmluvu na diaľku dňa 25.04.2018, predmetom ktorej boli večerné šaty EP0993 WH v celkovej hodnote 75,00 €



+ náklady na doručenie 3,90 €. Cena predmetu zmluvy vrátane nákladov na doručenie bola spotrebiteľom uhradená bezhotovostne bankovým prevodom na účet účastníka konania.

Predmet zmluvy bol spotrebiteľom prevzatý dňa 18.05.2018. V súlade s § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ využil svoje právo na odstúpenie od zmluvy a dňa 26.05.2018 v zákonnej lehote formou mailovej správy adresovanej účastníkovi konania od zmluvy odstúpil. Dňa 30.05.2018 bol predmet zmluvy vrátený späť účastníkovi konania, čo potvrdil účastník konania v mailovej správe adresovanej spotrebiteľovi dňa 01.06.2018.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. bolo povinnosťou účastníka konania bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, čo však účastník konania nespĺnil.

Pri kontrole účastníka konania predložil dôkaz o vrátení platby spotrebiteľovi dňa 27.09.2018, teda po uplynutí zákonnej lehoty.

**D/0506/07/18**

5

Správny orgán neakceptoval dôvody uvedené účastníkom konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu, pre ktoré si nespĺnil svoju zákonnú povinnosť. Tieto dôvody sú subjektívneho charakteru a nemajú vplyv na zodpovednosť účastníka konania za kontrolou zistený protiprávny stav.

Nakoľko správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci z podkladov rozhodnutia, ktoré si za tým účelom zabezpečil, má za to, že prejednávaná vec bola náležite objasnená. Pri hodnotení dôkazov, každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Po posúdení všetkých okolností prejednáwanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenia zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia boli preukázateľne porušené.

*Podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1.*

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

*Podľa § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri určení výšky pokuty sa prihliada na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.*

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku v spojení s § 15 ods. 1 písm. a), § 15 ods. 2 písm. a) a § 15 ods. 5 zákona správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že nevrátením všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Nevrátenie všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa po jeho odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku správny orgán posúdil ako závažné porušenie povinnosti predávajúceho, ktorý bez zákonom uznaného dôvodu neoprávnene zadržoval spotrebiteľove finančné prostriedky. Takéto konanie je o to závažnejšie, že v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa, ktorý je jeho základným právom chráneným zákonom. Spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania účastníka konania zvýšila i skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi nekonal s odbornou starostlivosťou.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom spočívajúci vo zvýšenej miere ochrany spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v dôsledku protiprávneho konania účastníka konania v zákonom požadovanej miere a rozsahu dosiahnutý nebol.

Keďže aj napriek uvedenému správny orgán uložil pokutu stále v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú

**D/0506/07/18**

6

funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

**Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj**  
**Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: P/0512/07/18

Dňa: 05.04.2019

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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, podľa § 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: **LENOX GROUP, s. r. o.**

sídlo: **058 01 Poprad – Veľká, Na letisko 95**

IČO: **36 473 090**

(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa 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“)**

- **poskytovať služby v predpísanej kvalite – podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania pri poskytovaní ubytovacích služieb v ubytovacom zariadení kategórie a triedy Penzión\* nedodrжал kvalitu predpísanú Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška o kategorizácii“) a v jej Prílohe, keď zo všeobecných požiadaviek na ubytovacie zariadenia pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom (na recepcii) chýbal viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu (§ 6 ods. 6); z klasifikačných znakov pre zaradovanie do kategórií a tried nebola dodržaná požiadavka na vybavenosť izieb – v izbe č. 2, č. 3, č. 6 – dvojlôžkové, č. 12 – štvorlôžková – chýbal kôš na odpadky a požiadavka na vybavenosť hygienických zariadení – v izbách č. 2, č. 3, č. 6, č. 12 – chýbali vrecká na hygienické vložky (Príloha k Vyhláške o kategorizácii),

zistené pri výkone kontroly dňa 10.10.2018 v prevádzkarni účastníka konania **Penzión VALENTÍNA\***, **Veľické námestie 4, Poprad – Veľká**,

**P/0512/07/18**

2

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **300,00 €**, **slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou

typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – **05120718**.

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 10.10.2018 bola vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“) v prevádzkarni **Penzión VALENTÍNA\***, **Velické námestie 4, Poprad – Veľká**, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý účastník konania zodpovedá.

#### **Účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho:**

- Podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona poskytovať služby v predpísanej kvalite, keď kontrolou bolo zistené, že účastník konania pri poskytovaní ubytovacích služieb v ubytovacom zariadení kategórie a triedy Penzión\* nedodrжал kvalitu predpísanú Vyhláškou o kategorizácii a v jej Prílohe.

Kontrolou všeobecných požiadaviek na ubytovacie zariadenia v zmysle § 6 Vyhlášky o kategorizácii bolo zistené, že pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom – na recepcii chýbal viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu (§ 6 ods. 6 Vyhlášky o kategorizácii).

Kontrolou klasifikačných znakov v zmysle prílohy k Vyhláške o kategorizácii boli zistené tieto nedostatky:

- ubytovacie priestory
  - vybavenosť izieb – v izbe č. 2, č. 3, č. 6 – dvojlôžkové, č. 12 – štvorlôžkové – chýbal kôš na odpadky,
- hygienické zariadenia
  - vybavenosť hygienických zariadení – v izbách č. 2, č. 3, č. 6, č. 12 – chýbali vrecká na hygienické vložky.

Poskytovaním ubytovacích služieb v kvalite nezodpovedajúcej osobitnému predpisu, účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 1 písm. b) zákona.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona zodpovedá v plnom rozsahu. Z uvedeného dôvodu bolo voči nemu dňa 15.02.2019 začaté správne konanie.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

**P/0512/07/18**

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich

dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

*Podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona predávajúci je povinný predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľ'a upozorní na všetky rozdiely.*

Z citovaného ustanovenia zákona vyplýva predávajúcemu povinnosť v prípade, ak kvalita výrobkov alebo služieb nie je predpísaná, predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite. Za bežnú kvalitu je potrebné v zmysle § 2 písm. k) zákona považovať kvalitu výrobkov alebo služieb, ktorá nevykazuje zjavné vady a ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností výrobku, ktoré podmieňujú jeho bezprostredné používanie a spĺňajú predpokladané očakávania spotrebiteľ'a.

V inej ako v bežnej kvalite môže predávajúci predávať výrobky alebo poskytovať služby len, ak spotrebiteľ'a upozorní na všetky rozdiely v kvalite.

V prípade ubytovacích služieb kvalitu služieb predpisuje Vyhláška o kategorizácii, ktorá ustanovuje druhy kategórií a tried ubytovacích zariadení, ako aj ich klasifikačné znaky, ktoré ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried musia spĺňať.

Do príslušnej kategórie a triedy ubytovacie zariadenie zaraduje predávajúci na základe klasifikačných a fakultatívnych znakov v súlade s Vyhláškou o kategorizácii. Keďže kvalita ubytovacích služieb je kvalitou predpísanou, predávajúci v zmysle citovaného zákonného ustanovenia nemôže poskytovať ubytovacie služby v bežnej kvalite, ale ani v inej ako bežnej kvalite a to ani v prípade, ak spotrebiteľ'a na všetky rozdiely v kvalite vopred upozorní.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník správneho konania nesplnil všetky požiadavky na ubytovacie zariadenie predpísané Vyhláškou o kategorizácii.

Nakoľko správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci z podkladov rozhodnutia, ktoré si za tým účelom zabezpečil, má za to, že prejednávaná vec bola náležite objasnená. Pri hodnotení dôkazov, každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Po posúdení všetkých okolností prejednáwanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené.

*Podľa § 24 ods. 1 zákona za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľ'a uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľ'ovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.*

*Podľa § 24 ods. 5 zákona pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

**P/0512/07/18**

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku v spojení s § 24 ods. 1 a § 24 ods. 5 zákona správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že poskytovaním ubytovacích služieb v kvalite nezodpovedajúcej osobitnému predpisu, boli porušené práva spotrebiteľ'a chránené zákonom.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol k tomu, že kvalita predávaných výrobkov a poskytovaných služieb je jedným z rozhodujúcich ukazovateľov, ktoré ovplyvňujú ekonomické správanie spotrebiteľa. V dôsledku nedodržania predpísanej kvality sa nemusia preto naplniť predpokladané očakávania spotrebiteľa na úroveň poskytovaných ubytovacích služieb.

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

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

## **SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**

**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj  
Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: **P/0522/07/18**

Dňa: **09.04.2019**

### **ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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, podľa § 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: **T.Q.T. s.r.o.**

sídlo: **093 01 Vranov nad Topľou, Bernolákova 1035/51**

IČO: **43 939 325**

(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa 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“)

- písomné informácie podľa § 12 ods. 2 zákona uvádzať v kodifikovanej podobe štátneho jazyka – podľa § 13 zákona, ku ktorému došlo tým, že účastník konania ponúkal spotrebiteľom na predaj 11 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 520,50 €, u ktorých písomná informácia o materiálovom zložení výrobku podľa osobitného predpisu Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením (ďalej len „Nariadenie“) nebola uvedená v kodifikovanej podobe štátneho jazyka,

zistené pri výkone kontroly dňa 16.10.2018 v prevádzkarni účastníka konania **VRANOVČANKA – textilné výrobky, obuv, tašky, Námestie slobody 2, OD Komunál, Vranov nad Topľou**

#### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **350,00 €**, slovom **tristopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou

**P/0522/07/18**

2

poukázkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 05220718**.

#### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa **16.10.2018** bola vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“) v prevádzkarni **VRANOVČANKA – textilné výrobky, obuv, tašky, Námestie slobody 2, OD Komunál, Vranov nad Topľou**, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý účastník konania zodpovedá.

#### **Účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho:**

- Podľa § 13 zákona, ak sa informácie podľa § 12 ods. 2 zákona poskytujú písomne, musia byť uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď v čase kontroly v ponuke bolo zistených 11 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 520,50 €, u ktorých písomná informácia o materiálovom zložení podľa osobitného predpisu Nariadenia nebola uvedená v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. S týmto nedostatkom sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali nasledovné výrobky:
  - 14 ks dámske nohavice YM-272            á 3,50 €/ks  
materiálové zloženie uvedené na pevnej etikete (ďalej len „MZ“): 95 % cotone, 5% poliestere
  - 10 ks dámske športové nohavice MOJA PLUS    á 3,50 €/ks  
MZ na etikete: 95 % cotone, 5% poliestere
  - 5 ks detské rifľové nohavice LEMON TREE    á 12,90 €/ks  
MZ na etikete: 67 % cotone, 30 % poliestere, 3% elasthan
  - 4 ks detská mikina LEMON TREE            á 9,50 €/ks  
MZ na etikete: 85 % cotone, 15% poliestere
  - 3 ks dámska rifľová bunda DZIRE            á 10,00 €/ks

- MZ na etikete: 98 % pamut, 2 % elasthan
- 3 ks dámsky pulóver MB 21      á 7,90 €/ks
- MZ na etikete: 65 % cotton, 15 % poliester
- 5 ks detské rifl'ové nohavice LEMON TREE      á 12,90 €/ks
- MZ na etikete: 97 % cotton, 30 % poliester, 3 % elasthan
- 8 ks detské nohavice F&D KIDS      á 12,00 €/ks
- MZ na etikete: 85 % cotton, 15% poliester
- 7 ks pánska košeľa krátky rukáv YAZZARO      á 8,50 €/ks
- MZ na etikete: 100 % cotton,
- 1 ks pánske sako REDPOLO      á 36,50 €/ks
- MZ na etikete: 50 % cotton, 30 % viscon, 20 % POLY
- 2 ks pánske rifl'ovice HARPIA style: AWO01      á 11,90 €/ks
- MZ na etikete: 85 % cotton, 13 % polyester, 2 % spandex.

Poskytovaním písomných informácií podľa § 12 ods. 2 zákona v inej ako v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, účastník konania porušil ustanovenie § 13 zákona.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona zodpovedá v plnom rozsahu. Z uvedeného dôvodu bolo voči nemu dňa 19.02.2019 začaté správne konanie.

**P/0522/07/18**

3

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

*Podľa § 13 zákona ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.*

Z tohto zákonného ustanovenia vyplýva predávajúcemu povinnosť písomné informácie o predávanom výrobku poskytovať spotrebiteľovi v štátnom jazyku v súlade so zákonom NR SR č. 270/1995 Z. z. o štátnom jazyku, tak aby sa zabezpečila dostupnosť týchto informácií pre všetkých občanov Slovenskej republiky.



Vykonanou kontrolou bolo nepochybne zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva z citovaného zákonného ustanovenia preukázateľne nesplnil, keď účastník konania u 11 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 520,50 €, písomnú informáciu o materiálovom zložení podľa § 12 ods. 2 zákona neuviedol v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Nakoľko správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci z podkladov rozhodnutia, ktoré si za tým účelom zabezpečil, má za to, že prejednávaná vec bola náležite objasnená. Pri hodnotení dôkazov, každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Po posúdení všetkých okolností prejednáwanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené.

*Podľa § 24 ods. 1 zákona za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi 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.*

*Podľa § 24 ods. 5 zákona pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

**P/0522/07/18**

4

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku v spojení s § 24 ods. 1 a § 24 ods. 5 zákona správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že poskytovaním písomných informácií podľa § 12 ods. 2 zákona v inej ako v kodifikovanej podobe štátneho jazyka boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Absencia označenia materiálového zloženia výrobkov, či ich označenie v inej ako kodifikovanej podobe štátneho jazyka by mohla viesť k ohrozeniu zdravia spotrebiteľa pri alergii na niektoré materiály.

Ďalšími rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli zohľadnené pri určovaní výšky pokuty bol charakter informácií, pri ktorých si účastník konania nesplnil svoju povinnosť, ako aj celková hodnota výrobkov s týmito nedostatkami.

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

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj**  
**Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: **P/0536/07/18**

Dňa: **27.03.2019**

### **ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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, podľa § 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: **Pavel Krasul'a - KRASUĽA**

sídlo: **059 55 Ždiar 535**

IČO: **10 725 695**

(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa 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“)**

- **poskytovať služby v predpísanej kvalite – podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania pri poskytovaní ubytovacích služieb v ubytovacom

zariadení kategórie a triedy Penzión\* nedodržel kvalitu predpísanú Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška o kategorizácii“) a v jej Prílohe, keď z klasifikačných znakov pre zaradovanie do kategórií a tried nebola dodržaná požiadavka na vybavenosť izieb - v izbe č. 12 - dvojlôžková, č. 13 - štvorlôžková – chýbalo zrkadlo, kôš na odpadky, požiadavka na vybavenosť hygienických zariadení – v izbách č. 12, č. 13 – chýbalo vrečko na hygienické vložky, poháre na čistenie zubov na každé lôžko (Príloha k Vyhláške o kategorizácii),

zistené pri výkone kontroly dňa 25.10.2018 v prevádzkarni účastníka konania **Penzión KRASUEA\*, Ždiar 699**

### **u k l a d á**

**P/0536/07/18**

2

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu **vo výške 300,00 €, slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukázkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 05360718**.

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 25.10.2018 bola vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“) v prevádzkarni **Penzión KRASUEA\*, Ždiar 699**, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý účastník konania zodpovedá.

#### **Účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho:**

- Podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona poskytovať služby v predpísanej kvalite, keď kontrolou bolo zistené, že účastník konania pri poskytovaní ubytovacích služieb v ubytovacom zariadení kategórie a triedy Penzión\* nedodržel kvalitu predpísanú Vyhláškou o kategorizácii a v jej Prílohe.  
Kontrolou klasifikačných znakov v zmysle prílohy k Vyhláške o kategorizácii boli zistené tieto nedostatky:
  - ubytovacie priestory
    - vybavenosť izieb – v izbe č. 12 – dvojlôžková, č. 13 – štvorlôžková – chýbalo zrkadlo, kôš na odpadky,
  - hygienické zariadenia
    - vybavenosť hygienických zariadení – v izbách č. 12, č. 13 – chýbalo vrečko na hygienické vložky, poháre na čistenie zubov na každé lôžko.

Poskytovaním ubytovacích služieb v kvalite nezodpovedajúcej osobitnému predpisu, účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 1 písm. b) zákona.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona zodpovedá v plnom rozsahu. Z uvedeného dôvodu bolo voči nemu dňa 20.02.2019 začaté správne konanie.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

**P/0536/07/18**

3

*Podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona predávajúci je povinný predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely.*

Z citovaného ustanovenia zákona vyplýva predávajúcemu povinnosť v prípade, ak kvalita výrobkov alebo služieb nie je predpísaná, predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite. Za bežnú kvalitu je potrebné v zmysle § 2 písm. k) zákona považovať kvalitu výrobkov alebo služieb, ktorá nevykazuje zjavné vady a ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností výrobku, ktoré podmieňujú jeho bezprostredné používanie a spĺňajú predpokladané očakávania spotrebiteľa.

V inej ako v bežnej kvalite môže predávajúci predávať výrobky alebo poskytovať služby len, ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely v kvalite.

V prípade ubytovacích služieb kvalitu služieb predpisuje Vyhláška o kategorizácii, ktorá ustanovuje druhy kategórií a triedy ubytovacích zariadení, ako aj ich klasifikačné znaky, ktoré ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried musia spĺňať.

Do príslušnej kategórie a triedy ubytovacie zariadenie zaraďuje predávajúci na základe klasifikačných a fakultatívnych znakov v súlade s Vyhláškou o kategorizácii. Keďže kvalita ubytovacích služieb je kvalitou predpísanou, predávajúci v zmysle citovaného zákonného ustanovenia nemôže poskytovať ubytovacie služby v bežnej kvalite, ale ani v inej ako bežnej kvalite a to ani v prípade, ak spotrebiteľa na všetky rozdiely v kvalite vopred upozorní.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník správneho konania nesplnil všetky požiadavky na ubytovacie zariadenie predpísané Vyhláškou o kategorizácii.

Nakoľko správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci z podkladov rozhodnutia, ktoré si za tým účelom zabezpečil, má za to, že prejednávaná vec bola náležite objasnená. Pri hodnotení dôkazov, každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Po posúdení všetkých okolností prejednáwanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené.

*Podľa § 24 ods. 1 zákona 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.*

*Podľa § 24 ods. 5 zákona pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku v spojení s § 24 ods. 1 a § 24 ods. 5 zákona správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že poskytovaním ubytovacích služieb v kvalite nezodpovedajúcej osobitnému predpisu, boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

**P/0536/07/18**

4

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol k tomu, že kvalita predávaných výrobkov a poskytovaných služieb je jedným z rozhodujúcich ukazovateľov, ktoré ovplyvňujú ekonomické správanie spotrebiteľa. V dôsledku nedodržania predpísanej kvality sa nemusia preto naplniť predpokladané očakávania spotrebiteľa na úroveň poskytovaných ubytovacích služieb.

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

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj**  
**Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: **P/0549/07/18**

Dňa: **11.04.2019**

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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, podľa § 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: **Daniel Veles - MIXVEL**

miesto podnikania: **040 22 Košice-Dargovských hrdinov, Povstania českého ľudu 12**

IČO: **40 165 604**

(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa 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“)**

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli označené údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi – podľa § 12 ods. 2 zákona**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania ponúkal spotrebiteľovi na predaj 4 druhy výrobkov v celkovej hodnote 193,55 €, ktoré neboli označené údajom o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi,
- **písomné informácie podľa § 11 ods. 1 a § 12 ods. 2 zákona uvádzať v kodifikovanej podobe štátneho jazyka – podľa § 13 zákona**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania ponúkal spotrebiteľom na predaj 3 druhy výrobkov (švédsko utierka) v celkovej hodnote 41,30 €, u ktorých písomná informácia o vlastnostiach a spôsobe použitia výrobku podľa § 11 ods. 1 bola uvedená len v cudzom jazyku a 1 druh textilného výrobku (dámske ponožky) v celkovej hodnote 66,25 €, u ktorého písomná informácia o materiálovom zložení výrobku podľa osobitného predpisu Nariadenia (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vlákňového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením (ďalej len „Nariadenie“) nebola uvedená v kodifikovanej podobe štátneho jazyka,

**P/0549/07/18**

2

zistené pri výkone kontroly dňa 13.11.2018 v prevádzkarni účastníka konania **MIXVEL – darčeky, hračky, textilné výrobky, Masarykova 5, Prešov**

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **300,00 €**, **slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukázkou



kodifikovanej podobe štátneho jazyka, účastník konania porušil ustanovenie § 12 ods. 2 a § 13 zákona.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona zodpovedá v plnom rozsahu. Z uvedeného dôvodu bolo voči nemu dňa 22.02.2019 začaté správne konanie.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník správneho konania svoje procesné právo využil a k podkladu pre rozhodnutie sa dňa 25.02.2018 písomne vyjadril.

Vo vyjadrení, ktoré označil ako „Odvolanie“ uviedol, že kontrolou zistené nedostatky ešte počas kontroly odstránil.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu a dospel k záveru, že dôvody uvádzané vo vyjadrení účastníka konania ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

*Podľa § 12 ods. 2 zákona predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.*

Zo znenia citovaného zákonného ustanovenia možno vyvodit', že predávajúci je povinný predovšetkým uvedenými údajmi predávaný výrobok označiť. Len údaje, ktorými nemožno predávaný výrobok označiť, je predávajúci povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať.

**P/0549/07/18**

Medzi výrobky, ktoré nie je možné zákonom stanovenými údajmi označiť, možno zaradiť najmä výrobky malých rozmerov, prípadne výrobky, ktoré z estetického hľadiska, či z hľadiska narušenia ich povrchovej úpravy, kvality alebo z iných podobných dôvodov, nie je účelné ani vhodné takto označovať.

Vykonanou kontrolou však bolo jednoznačne zistené, že účastník konania ponúkal na predaj 4 druhy výrobkov v celkovej hodnote 193,55 €, u ktorých chýbal údaj o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, čím porušil ustanovenie § 12 ods. 2 zákona, v zmysle ktorého bol povinný zabezpečiť označenie predávaných výrobkov.



*Podľa § 13 zákona ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súběžného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.*

Z tohto zákonného ustanovenia vyplýva predávajúcemu povinnosť písomné informácie o predávanom výrobku poskytovať spotrebiteľovi v štátnom jazyku v súlade so zákonom NR SR č. 270/1995 Z. z. o štátnom jazyku, tak aby sa zabezpečila dostupnosť týchto informácií pre všetkých občanov Slovenskej republiky.

Vykonanou kontrolou bolo nepochybne zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva z citovaného zákonného ustanovenia preukázateľne nesplnil, keď účastník konania u 3 druhov výrobkov v celkovej hodnote 41,30 € písomnú informáciu o vlastnostiach a spôsobe použitia výrobku podľa § 11 ods. 1 zákona neuviedol v kodifikovanej podobe štátneho jazyka a u 1 druhu výrobku v celkovej hodnote 66,25 € písomnú informáciu o materiálom zložení výrobku podľa osobitného predpisu uviedol iba cudzom jazyku.

Nakoľko správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci z podkladov rozhodnutia, ktoré si za tým účelom zabezpečil, má za to, že prejednávaná vec bola náležite objasnená. Pri hodnotení dôkazov, každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Odstrániť zistené nedostatky následne po vykonanej kontrole ako vo vyjadrení účastník konania tvrdí a tak zosúladiť skutkový stav so stavom právnym bolo jeho povinnosťou, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu.

Táto skutočnosť však nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania za tie nedostatky, ktoré boli zistené v čase kontroly.

*Podľa § 24 ods. 1 zákona 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.*

**P/0549/07/18**

5

*Podľa § 24 ods. 5 zákona pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku v spojení s § 24 ods. 1 a § 24 ods. 5 zákona správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že neoznačením výrobkov údajmi podľa o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi a poskytovaním písomných informácií podľa § 11 ods. 1 a § 12 ods. 2 zákona v inej ako v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol k tomu, že údaje o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi patria do skupiny informácií, ktorými výrobky musia byť označené v každom prípade, nakoľko tieto sú dôležité najmä z hľadiska prípadného uplatnenia práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v zmysle osobitného zákona.

Keďže účelom zákona je ochrana majetku spotrebiteľa, je nezanedbateľná skutočnosť, že poskytnutím písomných informácií o spôsobe použitia len v cudzom jazyku, účastník konania mohol ohroziť tento oprávnený záujem spotrebiteľa.

Absencia označenia materiálového zloženia výrobkov, prípadne uvedenie materiálového zloženia v skratke, či ich označenie v inej ako kodifikovanej podobe štátneho jazyka by mohla viesť k ohrozeniu zdravia spotrebiteľa pri alergii na niektoré materiály.

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

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

**Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

