

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0371/03/2016

Dňa 03.05.2017

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **Iveta Tarabusová – RICO-BABY**
miesto podnikania **911 01 Trenčín, Kukučínova 483/35**
IČO **30 029 155**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 15.12.2016 pri došetrení kontroly internetového obchodu www.ricobaby.sk zo dňa 21.10.2016 vykonanej v prevádzke RICO-BABY, Vajanského 6, Trenčín, a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.ricobaby.sk bola uvedená nasledovná podmienka:
-v článku 7. Reklamácie tovaru a záručné podmienky uvedená podmienka:
„Pred prebratím zásielky od doručovateľskej služby je zákazník povinný zistiť, či zásielka nie je zjavne poškodená (porušený obal, premočený obal). V prípade poškodenia zásielky je zákazník povinný spísať zápis o poškodení s doručovateľskou službou a následne skontrolovať obsah zásielky a zistiť, či tovar vo vnútri zásielky nie je poškodený dopravou...“; ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona, a to povinnosť spotrebiteľa/zákazníka spísať v prípade zistenia poškodenia zásielky zápis o poškodení s doručovateľskou službou, čím bol porušený **§ 4 ods. 2 písm. a)**,
- pre porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.ricobaby.sk bola uvedená nasledovná podmienka:
-v článku 3. Cena tovaru uvedená podmienka:
„Platné ceny tovaru sú uvedené pri jednotlivých položkách a platia výhradne pre nákup v internetovom obchode www.ricobaby.sk. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu cien tovaru v ponuke...“; ktorá bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím bol porušený **§ 4 ods. 2 písm. c)**,
- pre porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.ricobaby.sk bola uvedená nasledovná podmienka:
- v článku 8. Ochrana osobných údajov uvedená podmienka:
„Kupujúci odoslaním objednávky dáva súhlas so spracovaním údajov podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.“; ktorá bola vyhodnotená

ako spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie, a preto je nepravdivá, respektíve môže uviesť spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k rozsahu záväzkov predávajúceho a právu spotrebiteľa, čím bol porušený § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. c) a g),

zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **150,00 EUR** slovom **jednostopäťdesiat euro**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.12.2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len inšpektori SOI) došetrenie kontroly internetového obchodu www.ricobaby.sk vykonanej dňa 21.10.2016 v prevádzke RICO-BABY, Vajanského 6, Trenčín.

Internetový obchod prevádzkuje účastník konania Iveta Tarabusová – RICO-BABY, miesto podnikania 911 01 Trenčín, Kukučínova 483/35, ako predávajúci (ďalej len účastník konania).

Za účelom preverenia súladu zmlúv uzavretých na diaľku so všeobecne záväznými právnymi predpismi z hľadiska dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru a 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.) a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 250/2007 Z. z.) odobrali inšpektori SOI pri kontrole dňa 21.10.2016 Obchodné podmienky internetového obchodu www.ricobaby.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli účastníkovi konania oznámené pri kontrole dňa 15.12.2016.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.ricobaby.sk bola v článku 7. Reklamácie tovaru a záručné podmienky uvedená podmienka, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

7. Reklamácie tovaru a záručné podmienky

„Pred prebratím zásielky od doručovateľskej služby je zákazník povinný zistiť, či zásielka nie je zjavne poškodená (porušený obal, premočený obal). V prípade poškodenia zásielky je zákazník povinný spísať zápis o poškodení s doručovateľskou službou a následne skontrolovať obsah zásielky a zistiť, či tovar vo vnútri zásielky nie je poškodený dopravou....“

Ide o ukládanie povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko kupujúci v prípade zistenia poškodenia zásielky pri jej prevzatí nie je povinný vyhotoviť zápis o poškodení (škodový zápis). Žiaden právny predpis takúto

povinnosť kupujúcemu neukladá, preto ustanovenie upravujúce spísanie zisteného poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim môže mať len odporúčací charakter. Tzv. škodový zápis je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho.

Uvedením podmienky, ktorou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko na stránke www.ricobaby.sk bola v článku 3. Cena tovaru uvedené neprijateľná podmienka, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

3. Cena tovaru

„Platné ceny tovaru sú uvedené pri jednotlivých položkách a platia výhradne pre nákup v internetovom obchode www.ricobaby.sk. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu cien tovaru v ponuke....“

Uvedená podmienka vnáša nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech kupujúceho - spotrebiteľa a je vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru neprijateľná, pretože v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzatvorenej na diaľku pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta ako aj ďalšie iné náklady a poplatky. Informácia o cene tovaru predstavuje pre spotrebiteľa jedno z najdôležitejších informácií, na základe ktorej následne prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii.

Zároveň je uvedená podmienka, pokiaľ ide o zmenu ceny tovaru vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru, v rozpore s § 53 ods. 4 písm. j) Občianskeho zákonníka, nakoľko podmienka v spotrebiteľskej zmluve, ktorá oprávňuje dodávateľa na zvýšenie ceny tovaru bez toho, aby mal spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy, ak cena dohodnutá v čase uzavretia zmluvy je v čase splnenia podstatne prekročená, sa považuje za neprijateľnú.

Uvedením podmienky, ktorá bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo ďalej zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, nakoľko v Obchodných podmienkach na stránke www.ricobaby.sk bola v článku 8. Ochrana osobných údajov uvedená podmienka, ktorá bola vyhodnotená ako spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie, a preto je nepravdivá, resp. môže viesť priemerného spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k rozsahu záväzkov predávajúceho a právu spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

8. Ochrana osobných údajov

„Kupujúci odoslaním objednávky dáva súhlas so spracovaním údajov podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.“

Uvedená podmienka obsahuje nepravdivé informácie a je spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu jednak ohľadom rozsahu záväzkov predávajúceho, ako aj ohľadom práv spotrebiteľa v obchodných podmienkach neupravených, nakoľko sa predávajúci odvoláva na právnu úpravu v čase výkonu kontroly a odobratia obchodných podmienok neúčinnú (neplatnú), ktorá nie je totožná v právach a povinnostiach zmluvných strán dotýkajúcich sa ochrany osobných údajov dotknutej osoby, a teda zo strany predávajúceho ide o klamlivé konania v zmysle § 8 ods. 1 písm. c) a g) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v súčasnosti platí zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý upravuje práva a povinnosti a zodpovednosť pri spracúvaní osobných údajov odlišne ako predchádzajúca právna úprava.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 52 Občianskeho zákonníka (ďalej len OZ) je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 53 ods. 1 OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).

Podľa § 54 ods. 1 OZ sa zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon priznáva, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

Uvedené Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah.

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 § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 8 ods. 1 písm. c) a g) 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 rozsahu záväzkov predávajúceho a právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu

alebo vrátenia peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

Uvedením podmienok, ktoré boli vyhodnotené ako spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahujú nesprávne informácie, a preto sú nepravdivé, resp. môžu viesť spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k rozsahu záväzkov predávajúceho a právu spotrebiteľa účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. c) a g) zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 27.03.2017, ktoré prevzal dňa 04.04.2017.

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

Účastník konania vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.10.2016 uviedol, že bol pri kontrole prítomný a so záznamom súhlasí.

Účastník konania vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.12.2016 uviedol, že bol pri kontrole prítomný, so záznamom súhlasí a obchodné podmienky dá do súladu s právnymi predpismi.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 15.12.2016, ktoré bolo správne orgánu doručené elektronickou poštou, uviedol, že všetky náležitosti v obchodných podmienkach www.ricobaby.sk boli neodkladne opravené, ako bolo spomenuté pri kontrole.

K jednotlivým článkom obchodných podmienok účastník konania uviedol:

1. bod – 3. Cena tovaru – formulka o zmene ceny vymazaná.
2. bod – 7. Reklamácie a záručné podmienky – OPRAVA – zákazníkovi odporúča spísať škodový záznam o poškodenom balíku.
3. bod – 8. Ochrana osobných údajov – OPRAVA – zákon bol zmenený.
4. bod – Formulár na odstúpenie od zmluvy sa nachádza na stiahnutie na internetovej stránke v obchodných podmienkach.
5. bod – Pridané poučenie o zodpovednosti podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k správne konaniu zo dňa 06.04.2017 uviedol, že zistených nedostatkov je mu ľúto, avšak tie bezodkladne napravil a informoval o tom SOI písomne na uvedenú e-mailovú adresu tn@soi.sk dňa 15.12.2016. Preto s ohľadom na zistené nedostatky – prvé pochybenie, ktoré bezodkladne napravil a prejavenu ľútosť účastník konania navrhuje upustiť od uloženia sankcie, prípadne uložiť sankciu na dolnej hranici.

Účastník konania sa ďalej jednotlivo vyjadril k jednotlivým článkom obchodných podmienok, u ktorých boli zistené nedostatky. Uviedol, že zistené nedostatky upravil ihneď po návšteve SOI dňa 21.10.2016. Uviedol, že mu je ľúto, že nedostatky vôbec vznikli, podniká už viac ako 25 rokov a snaží sa vybudovať dobrý a kvalitný detský obchodík a nekalé

obchodné praktiky sú mu cudzie. Inšpektori prídu viackrát do roka na kontrolu nebezpečných výrobkov RAPEX a vždy má účastník konania všetko v poriadku.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistené nedostatky nespochybnil právne relevantným spôsobom. Správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania vo svojich Všeobecných obchodných podmienkach na stránke www.ricobaby.sk uvádzal podmienku, ktorou predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu; podmienku, ktorá zakladala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a podmienku, ktorá mohla uviesť spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k rozsahu záväzkov predávajúceho a právu spotrebiteľa.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania, že zistené nedostatky bezodkladne napravil a informoval o tom SOI, správny orgán uvádza, že uvedená skutočnosť nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za nedostatky v obchodných podmienkach zistené v čase kontroly. Odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

K argumentácii účastníka konania, že zistené nedostatky upravil ihneď po návšteve SOI dňa 21.10.2016 a je mu ľúto, že nedostatky vôbec vznikli, podniká už viac ako 25 rokov a snaží sa vybudovať dobrý a kvalitný detský obchodík a nekalé obchodné praktiky sú mu cudzie, správny orgán tieto skutočnosti nijakým spôsobom nenamieta a nespochybňuje, avšak konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty. K návrhu účastníka konania na upustenie od uloženia sankcie správny orgán uvádza, že zo znenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva, že zákonom je uložená obligatórna povinnosť správneho orgánu pristúpiť k uloženiu pokuty pri zistenom porušení povinností vyplývajúcich z tohto zákona, preto bolo začaté správne konanie o uložení pokuty aj v tomto prípade. Samotný zákon neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napríklad pokarhanie, upozornenia a pod.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez

právneho dôvodu a zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

Pri určovaní výšky postihu bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že rozpor s právnymi predpismi bol zistený u podmienok, ktoré boli v obchodných podmienkach, ktoré sa nachádzali na stránke internetového obchodu www.ricobaby.sk, ako aj na skutočnosť, že obsah týchto podmienok spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje.

K ujme spotrebiteľa môže dôjsť v prípade, keď účastník konania žiada od spotrebiteľa v prípade, ak predávajúci spotrebiteľa zaväzuje, aby v prípade zistenia poškodenia zásielky s tovarom spísal škodový zápis.

K ujme spotrebiteľa môže dôjsť tiež v prípade, keď si účastník konania vyhradil právo na zmenu ceny v prípade vykonania záväznej objednávky tovaru, nakoľko podmienka v spotrebiteľskej zmluve, ktorá oprávňuje dodávateľa na zvýšenie ceny tovaru bez toho, aby spotrebiteľ mal právo odstúpiť od zmluvy, ak cena dohodnutá v čase uzavretia zmluvy je v čase splnenia podstatne prekročená, je neprijateľná.

K ujme spotrebiteľa môže dôjsť v prípade, keď účastník konania nesprávne odkazuje v prípade ochrany osobných údajov na neplatný zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, pričom v súčasnosti platí zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Správny orgán vzal do úvahy aj to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti účastníka konania splnený.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konanie správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

K povinnostiam účastníka konania patrí zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania. Tieto zákazy, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.ricobaby.sk vykonanej inšpektormi SOI dňa 21.10.2016 a následne dňa 15.12.2016 pri došetrení kontroly v prevádzke RICO-BABY, Vajanského 6, Trenčín, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa až do výšky 66 400 EUR, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných zákazov určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov, na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. Správny orgán taktiež zohľadnil skutočnosť, že uvádzané nedostatky boli zistené u obchodných podmienok, na základe ktorých dochádza k uzatváraniu spotrebiteľských zmlúv na diaľku medzi predávajúcim a viacerými spotrebiteľmi. Správny orgán pozitívne ohodnotil snahu účastníka konania o čo najrýchlejšie odstránenie zistených nedostatkov, preto po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby.

Správny orgán považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčíne

Číslo: **P/0373/03/2016**

Dňa **03.05.2017**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods.1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **JOMA - náradie s. r. o.**

sídlo **957 01 Bánovce nad Bebravou, J. Kačku 1577/26**

IČO **46 644 865**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 463/2016 dňa 08.07.2016 v prevádzke JOMA – náradie, Horné Ozorovce 281, Bánovce nad Bebravou a dňa 18.07.2016 pri došetrení predmetného spotrebiteľského podania na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď predávajúci v doklade o prijatí reklamácie nazvanom Servisný protokol uvádzal v bode 6 podmienku: „*Za zistenie závady stroja si firma účtuje 5e za diagnostiku závady!*“, čím predávajúci účtoval spotrebiteľovi náklady spojené s posúdením reklamácie v sume 5 EUR, čím bol porušený **§ 4 ods. 2 písm. a)**,
- pre porušenie povinnosti predávajúceho na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzke uviesť predpísané údaje, pretože v čase kontroly nebola prevádzka označená obchodným menom a sídlom predávajúceho a menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, čím bol porušený **§ 15 ods. 1 písm. a) a písm. b)**,
- pre porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, pretože reklamačný poriadok sa v prevádzkarni nenachádzal, čím bol porušený **§ 18 ods. 1**,
- pre porušenie povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, nakoľko spotrebiteľ si u predávajúceho uplatnil dňa 18.05.2016 reklamáciu vysávača značky PROMA typ PPV-1400/20 zakúpeného dňa 05.10.2015 z dôvodu, že sa pokazil (*zaiskrilo sa - dymí*), pričom predávajúci reklamáciu dňa 25.05.2016 zamietol na základe odborného posúdenia v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. vydaného určenou osobou PROMA SK, s.r.o. z dôvodu porušenia záručných podmienok – nebol používaný prachový sáčok, výrobok bol používaný v rozpore s návodom na obsluhu, pričom však predávajúci spotrebiteľovi neposkytol

kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, čím bol porušený § 18 ods. 6,

- pre porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, nakoľko v čase kontroly neobsahovala evidencia reklamácií pri reklamácii s poradovým číslom 492 zo dňa 19.05.2016 (správny údaj 18.05.2016) údaj o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, čím bol porušený § 18 ods. 10,

zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **200,00 EUR** slovom **dvesto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.07.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len inšpektori SOI) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 463/2016 v prevádzke JOMA – náradie, Horné Ozorovce 281, Bánovce nad Bebravou, ktorú prevádzkuje účastník konania JOMA - náradie s. r. o., sídlo 957 01 Bánovce nad Bebravou, J. Kačku 1577/26, ako predávajúci (ďalej len účastník konania) a dňa 18.07.2016 vykonali došetrenie predmetného spotrebiteľského podania na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj.

Spotrebiteľka vo svojom podnete, ktorý bol správnym orgánom zaevidovaný pod č. 463/2016 uviedla, že si dňa 05.10.2015 od účastníka konania zakúpila priemyselný vysávač značky PROMA, typ PPV 1400/20, výrobné číslo 25069010. Dňa 18.05.2016 si spotrebiteľka uplatnila osobne v prevádzke u účastníka konania reklamáciu predmetného výrobku s uvedením reklamovanej vady: „zaiskrilo sa - dymi“. Reklamácia spotrebiteľky bola prijatá a so zamestnankyňou bol spísaný „Objednávkový list opravy strojov a náradia“, ktorého kópiu spotrebiteľka prevzala. Dňa 13.06.2016 bolo spotrebiteľke písomne doručené vyrozumenie o zamietnutí reklamácie, kde bolo v servisnom protokole od spoločnosti JOMA – náradie uvedené ako dôvod: „Vaša reklamácia nebola uznaná autorizovaným servisom BOD 8, nakoľko bola zanedbaná starostlivosť. Nepoužitý prachový sáčok v súlade s návodom na použitie“. Dňa 15.06.2016 sa spotrebiteľka dostavila do predajne, kde chcela reklamáciu doriešiť a zamestnanec od nej pýtal 5 EUR za diagnostiku v zmysle bodu 6 Servisného protokolu a až potom jej vysávač vrátil.

V čase kontroly dňa 08.07.2016 bol prítomný konateľ spoločnosti JOMA – náradie s. r. o., ktorý inšpektorom SOI k predmetnej reklamácií výrobku predložil nasledovné doklady:

- evidenciu reklamácií.

Následne dňa 13.07.2016 zaslal účastník konania prostredníctvom elektronickej pošty nasledovné doklady:

- kópiu Záručných podmienok,

- kópiu Objednávkového listu opravy strojov a náradia číslo obj. 492 zo dňa 18.05.2016,

- Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu zo dňa 08.07.2016.

Z predložených dokladov účastníka konania, ako aj z písomností zaslaných spotrebiteľkou k podnetu, inšpektori zistili, že doklad o prijatí reklamácie – Servisný protokol obsahoval informáciu, že „za zistenie závady stroja si firma účtuje 5e za diagnostiku závady!“.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania uvedením konaním ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď predávajúci v doklade o prijatí reklamácie nazvanom Servisný protokol uvádzal v bode 6 podmienku: „*Za zistenie závady stroja si firma účtuje 5e za diagnostiku závady!*“, čím predávajúci účtoval spotrebiteľovi náklady spojené s posúdením reklamácie v sume 5 EUR.

Tým porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 250/2007 Z. z.).

Pri kontrole dňa 08.07.2016 inšpektori zistili, že prevádzka nebola v čase kontroly označená na vhodnom a trvale viditeľnom mieste predpísanými údajmi, nakoľko prevádzka nebola označená obchodným menom a sídlom predávajúceho a menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť predpísané údaje, čím porušil § 15 ods. 1 písm. a) a písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

V čase kontroly dňa 08.07. 2016 bolo ďalej zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nebol umiestnený reklamačný poriadok.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Tým porušil § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpektori ďalej pri došetrení kontroly dňa 18.07.2016 zistili, že spotrebiteľke nebola poskytnutá kópia odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Spotrebiteľka si dňa 18.05.2016 uplatnila reklamáciu výrobku zakúpeného dňa 05.10.2015, čiže počas prvých 12 mesiacov od kúpy, z dôvodu, že sa pokazil („*zaiskrilo sa - dymí*“), pričom predávajúci reklamáciu dňa 25.05.2016 zamietol na základe odborného posúdenia v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. vydaného určenou osobou PROMA SK, s.r.o. z dôvodu porušenia záručných podmienok – nebol používaný prachový sáčok, výrobok bol používaný v rozpore s návodom na obsluhu, pričom však predávajúci spotrebiteľovi neposkytol kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým porušil § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpektori pri došetrení kontroly dňa 18.07.2016 z predloženej evidencie reklamácií zistili, že evidencia reklamácií neobsahovala pri reklamácií s poradovým číslom 492 zo dňa

19.05.2016 (správny údaj 18.05.2016) údaj o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie. Evidencia reklamácií je vedená v osobitnom zošite, v ktorom je uvedený dátum uplatnenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie. Tým porušil § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 03.04.2017, ktoré prevzal dňa 11.04.2017.

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

Účastník konania vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 08.07.2016 uviedol, že označenie predajne a reklamačný poriadok doplnil v priebehu kontroly. Účastník konania ďalej uviedol, že požadované podklady pohľadá a zašle do stanoveného termínu.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 13.07.2016 uviedol, že v prílohe zasiela kópiu reklamačného lístku s vyjadrením zo záručného servisu, ako aj kópiu zadnej strany záručného listu, kde sú uvedené záručné podmienky a návod na použitie daného zariadenia. Oprávnenie o vykonávaní záručných opráv a vydávaní odborných posúdení účastník konania od dodávateľa nedostal, nakoľko im avizoval, že oni sú priamy dovozcovia a že im to vyplýva zo zákona. Účastník konania ďalej uviedol, že zákazníčka dostala odborné vyjadrenie k reklamácií na reklamačnom liste osobne ale nepamätá si, či zákazníčka platila 5 EUR za diagnostiku, no ak predloží doklad o zaplatení, vráti jej danú sumu. Podľa názoru účastníka konania je pre každého reálne uvažujúceho človeka používanie sáčkov do vysávača samozrejmosťou, nakoľko bezsáčkové vysávače sú mnohonásobne drahšie. Účastník konania ďalej uviedol, že s danou zákazníčkou mal už v minulosti problémové riešenie reklamácie priamočiarej píľky, kde si napokon priznala poškodenie svojím pričinením.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 19.04.2017 uviedol, že znovu zasiela potrebné dokumenty k danému záznamu – kópia reklamačného listu s vyjadrením zo záručného servisu a kópiu zadnej strany záručného listu. Účastník konania ďalej uviedol, že dovozcovi firme Proma sk, vyplýva zo zákona oprávnenie o vykonávaní záručných opráv a ich posudzovaní a zo strany účastníka konania bola reklamácia vybavená do 30 dní. Účastník konania ďalej uviedol, že zákazníčka priniesla do opravy vysávač 18.05.2016, od nich dostala odborné vyjadrenie k reklamácií na reklamačnom liste osobne do 30 dní a vysávač s vyjadrením si prevzala dňa 16.06.2016. Na poplatok 5 EUR za diagnostiku si účastník konania nepamätá a ani zákazníčka pri opätovnom stretnutí nepredložila doklad o tom, že by túto sumu platila. Účastník konania ďalej uviedol, že ako spomínal v prvom vyjadrení zo dňa 13.07.2016, s danou zákazníčkou mal už v minulosti problémové riešenie reklamácie, kde si napokon priznala poškodenie svojím pričinením. Účastník konania na záver uviedol, že nedostatky s označením predajne a reklamačného poriadku, ktorý bol spadnutý, boli odstránené počas kontroly, čo je uvedené aj v kontrolnom zápise.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Správny orgán k tvrdeniu účastníka konania, že z jeho strany bola reklamácia vybavená do 30 dní, pričom zákazníčka priniesla vysávač do opravy 18.05.2016 a dostala od účastníka konania odborné vyjadrenie k reklamácii na reklamačnom liste osobne do 30 dní a vysávač si s vyjadrením prevzala dňa 16.06.2016, uvádza, že nespochybnuje vybavenie reklamácie v zákonnej lehote. Správny orgán má však za to, že účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal splnenie povinnosti vymedzenej v § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. týkajúcej sa predloženia kópie odborného posúdenia spotrebiteľovi odôvodňujúceho zamietnutie predmetnej reklamácie v zákonnej lehote. Reklamačný list nazvaný „Objednávkový list opravy strojov a náradia“ nemožno považovať za odborné posúdenie, tak ako uvádza účastník konania, nakoľko ide o doklad o vybavení reklamácie, ktorý vydal samotný predávajúci. Dodatočné uskutočnenie nápravy – odstránenie nedostatkov - nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. V rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Povinnosťou účastníka konania, t.j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán zohľadnil, že z dôvodu ukladania povinnosti bez právneho dôvodu, kde predávajúci účtoval spotrebiteľovi náklady spojené s posúdením reklamácie v sume 5 EUR vznikla spotrebiteľovi ujma na majetku v hodnote 5 EUR. Uvedením konaním došlo k bezdôvodnému obohateniu predávajúceho a k priamej majetkovej ujme spotrebiteľa. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Z uvedeného zákonného ustanovenia vyplýva, že ak predávajúci zaslal výrobok na odborné posúdenie je povinný znášať všetky účelne vynaložené náklady bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Nedodržaním danej povinnosti dochádza k bezdôvodnému obohacovaniu účastníka konania a k ohrozovaniu ekonomických záujmov bežného spotrebiteľa.

Správny orgán vzal ďalej do úvahy, že neuvedením predpísaných údajov na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzke boli porušené informačné povinnosti predávajúceho.

Správny orgán vzal ďalej do úvahy, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nebol umiestnený reklamačný poriadok. Reklamačný poriadok je pre spotrebiteľa dôležitý, nakoľko prostredníctvom neho je informovaný o podmienkach a o spôsobe reklamácie, kde možno reklamáciu uplatniť. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku spotrebiteľovi hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie, a tým aj možná neúspešnosť pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. bol spotrebiteľ ukrátený na svojich právach a zároveň mohlo byť sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

Správny orgán vzal do úvahy tiež tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie. Zápis o konkrétnej reklamacii v evidencii o reklamáciách môže slúžiť ako dôkazový materiál, aké stanovisko zaujal účastník konania k reklamácií spotrebiteľa v prípade uplatnenia si svojho práva prostredníctvom súdu.

Správny orgán zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa potvrdilo.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, v prípade porušenia povinnosti predávajúceho na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť predpísané údaje, v prípade porušenia povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, v prípade porušenia povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie a v prípade porušenia povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na informácie, práva na ochranu ekonomických záujmov a práva na uplatnenie reklamácie.

K povinnostiam predávajúceho patrí zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, povinnosť predávajúceho na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť predpísané údaje, povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie a povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 08.07.2016 v prevádzke JOMA – náradie, Horné Ozorovce 281, Bánovce nad Bebravou a dňa 18.07.2016 pri došetrení predmetného spotrebiteľského podania na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so

sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods.1 zákon č. 250/2007 Z. z. až do výšky 66 400 EUR za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán uložil pokutu s ohľadom na rozsah zistených nedostatkov a závažnosť porušenia zákonných povinností na spodnej hranici zákonnej sadzby, pričom považuje pokutu v danej výške, aj s ohľadom na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností v zmysle citovaného zákona uložiť, za adekvátnu. Správny orgán zohľadnil, že účastník konania dodatočne pristúpil k odstráneniu zistených nedostatkov, preto po zvážení všetkých okolností uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby. Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti; skutočnosť, že predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď predávajúci v doklade o prijatí reklamácie nazvanom Servisný protokol uvádzal v bode 6 podmienku: „*Za zistenie závady stroja si firma účtuje 5e za diagnostiku závady!*“, čím predávajúci účtoval spotrebiteľovi náklady spojené s posúdením reklamácie v sume 5 EUR; skutočnosť, že prevádzka nebola označená obchodným menom a sídlom predávajúceho a menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne; skutočnosť, že v prevádzke sa reklamačný poriadok nenachádzal; skutočnosť, že predávajúci porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie; skutočnosť, že predávajúci porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, keď evidencia neobsahovala údaj o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a rovnako skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. z dôvodu, že predávajúci si nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 15 ods. 1 písm. a) a písm. b) a § 18 ods. 1, ods. 6 a ods. 10 citovaného zákona.

Pri ukladaní pokuty vzal správny orgán do úvahy všetky zákonné podmienky, pričom nedodržanie správnej miery u odpredaného nápoja zohľadnil ako závažnejšie porušenie zákona, nakoľko spotrebiteľovi bola spôsobená ujma na majetku, a teda bol poškodený na svojich právach, a preto považuje pokutu za adekvátnu.

Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

