

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

Číslo: P/0383/03/2016

Dňa 23.05.2017

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 Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **AUTO MP, s.r.o.**
sídlo **020 01 Púchov, Nimnická cesta 1674**
IČO **36 319 929**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 09.11.2016 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 565/2016 v prevádzke AUTO MP, s.r.o., Bratislavská 1328, Trenčín, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, nakoľko reklamácia osobného motorového vozidla Hyundai Santa Fe 5S 2.2 CRDI A/T Premium, čierna metalíza (VIN: KMHSW81XDFU493039), zakúpeného dňa 09.07.2015, uplatnená spotrebiteľom v písomnej forme dňa 11.01.2016 nebola vybavená do 30 dní od jej uplatnenia, čím bol porušený **§ 18 ods. 4**,
- 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, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, nakoľko v čase kontroly neobsahovala evidencia reklamácií pri reklamácii s poradovým číslom 001 zo dňa 26.11.2015 a rovnako pri reklamácii č. 001, resp. č. 002 zo dňa 11.01.2016 údaj o spôsobe vybavenia reklamácie, pričom v sekcii Stav reklamácie bolo v oboch prípadoch uvedené: „v riešení“, čím bol porušený **§ 18 ods. 10**

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 **500,- EUR** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.11.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len inšpektori SOI) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 565/2016 v prevádzke AUTO MP, s.r.o.,

Bratislavská 1328, Trenčín, ktorú prevádzkuje účastník konania AUTO MP, s.r.o., sídlo 020 01 Púchov, Nimnická cesta 1674, ako predávajúci (ďalej len účastník konania).

V podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 565/2016, spotrebiteľ uviedol, že zakúpil v spoločnosti AUTO MP, s.r.o. osobné motorové vozidlo Hyundai Santa Fe 5S 2.2 CRDI A/T Premium, čierna metalíza (faktúra č. 32015163 zo dňa 09.07.2015) v hodnote 39600,00 EUR, ktoré mu bolo odovzdané dňa 20.07.2015. Dňa 26.11.2015 písomne reklamoval vady vozidla nasledovne: „*Predmet reklamácie: 1) Nekultivovaný chod motora – veľká hlučnosť, motor vydáva kovový zvuk; 2) Hlučnosť prechádza do priestoru kabíny; 3) Pri zaradení stupňa D alebo P sa rozdrncí celý interiér, toto drnčanie prechádza až do predných sedadiel a tým do tela vodiča, čo zapríčiňuje neprijemné chvenie celého tela, ohrozuje zdravie a výrobcom garantovaný komfort z jazdy; 4) Odhlučnenie vnútorného priestoru kabíny je tiež garantované výrobcom no je nedostatočné. Všetky zvuky od pneumatík a vozovky prechádzajú do vnútorného priestoru a znižujú komfort z jazdy. Pozn.: pneumatiky sú dané výrobcom.*“. Predávajúci písomne navrhol spotrebiteľovi listom zo dňa 02.12.2015 opätovnú kontrolu vozidla v prevádzke predávajúceho s možnosťou opakovaného porovnania s identickým modelom. Spotrebiteľ listom zo dňa 04.12.2015 uvedený návrh prijal a požiadal predávajúceho o oznámenie termínu pre vykonanie porovnania. Predávajúci následne zaslal spotrebiteľovi písomne vyjadrenie k reklamáci z dňa 21.12.2015, v ktorom uviedol, že na vozidle spotrebiteľa bola pred jazdnou skúškou a porovnaním vykonaná kontrola diagnostickým zariadením GDS, kontrola hnacieho ústrojenstva, podvozku, ako aj uloženia motora a prevodovky, pričom nebola zistená žiadna závada. Predávajúci uviedol, že z porovnania vozidiel jednoznačne vyplýva, že hrubosť chodu pohonného ústrojenstva sa čiastočne eliminuje zabehnutím a navrhol predmetné vozidlo skontrolovať opakovane pri servisnej prehliadke, prípadne pri vyššom stave najazdených kilometrov. Spotrebiteľ listom zo dňa 11.01.2016 upozornil predávajúceho na nedostatky reklamačného konania, pričom požiadal o vystavenie reklamačného protokolu a samostatným listom zo dňa 11.01.2016 písomne reklamoval vady vozidla nasledovne: „- *pretrvávajúce rezonancie interiéru; - hlučnosť motora vonkajšia, prechádzajúca do interiéru; - motor vydáva kovový zvuk, ktorý vychádza zo zadnej pravej časti motora a prevodovky; - ďalej reklamujem po prvej kontrole diagnostiky motora, zvýšenú spotrebu nafty. Pred testom motora bola priemerná spotreba medzi 7,4 – 7,7 l a po teste stúpla spotreba na 9,7 – 10,5 l. Žiadam túto anomáliu odstrániť, lebo nesúvisí s poveternostnými podmienkami; - súčasne žiadam kontrolu dobíjania a štartéra. Od kúpy vozidla neštartuje v správnom režime /namáhavo pretáča/. Nesúvisí to s poveternostnými zmenami.*“. Spotrebiteľ v predmetom liste navrhol termín pre vykonanie reklamácie a požiadal o upresnenie dňa a hodiny. Spotrebiteľ uviedol, že predávajúci sa k reklamáci č. 2 písomne vôbec nevyjadril. Následne bol predávajúci splnomocneným právny zástupcom spotrebiteľa listom zo dňa 23.02.2016 upozornený na nedodržanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. Ďalej spotrebiteľ uviedol, že si dal vypracovať znalecký posudok, pričom podľa názoru znalca sú vyjadrenia predávajúceho v súvislosti s reklamáciami nedostatočné, nakoľko absentujú merania hlučnosti a vibrácií vozidla. Na základe vyššie uvedeného spotrebiteľ zaslal predávajúcemu písomne dňa 25.05.2016 odstúpenie od kúpnej zmluvy, ktoré odôvodnil skutočnosťami, že ním uplatnené reklamácie neboli vybavené v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. Predávajúci v liste zo dňa 01.06.2016 nazvanom VEC: Reklamácia uviedol, že na vozidle sa neprejavili žiadne závady, tak aby bránili jeho riadnemu užívaniu v prevádzke, preto reklamáciu zamietá. Ďalej predávajúci v liste zo dňa 01.06.2016 uviedol, že zo znaleckého posudku č. 4/2016, ktorý si dal spotrebiteľ vypracovať po vzájomnej dohode (nad rámec nutnosti pri reklamáci) je zrejmé, že nič nebráni riadnemu používaniu vozidla na bežných komunikáciách, preto zamietá predávajúci aj tento znalecký posudok.

Spotrebiteľ k svojmu podnetu zaslal nasledovné písomnosti:

- kópiu listu obsahujúceho reklamáciu vád predmetného motorového vozidla zo dňa 26.11.2015 (predmet reklamácie špecifikovaný vyššie),
- kópiu listu obsahujúceho reklamáciu vád zo dňa 11.01.2016 (predmet reklamácie špecifikovaný vyššie),
- kópiu listu zo dňa 23.02.2016 nazvaný Výzva na odstránenie vád vozidla – opätovná reklamácia vyhotovený právny zástupcom spotrebiteľa, kópiu príslušného podacieho hárku,
- kópiu listu zo dňa 25.05.2016 – Odstúpenie od kúpnej zmluvy, kópiu príslušného podacieho hárku
- kópia listu - odpovede spoločnosti AUTO MP, s.r.o. zo 01.06.2016,
- kópiu Znaleckého posudku č. 4/2016 zo dňa 04.05.2016 spolu s prílohami v počte 11

Prílohy k Znaleckému posudku č. 4/2016 zo dňa 04.05.2016 tvoria nasledovné kópie písomností:

- objednávka znaleckého posudku zo dňa 25.04.2016,
- list - reklamácia zo dňa 26.11.2015,
- list - vyjadrenie k reklamáci vyhotovené predávajúcim dňa 02.12.2015,
- list od spotrebiteľa zo dňa 04.12.2015,
- list - Vyjadrenie k reklamáci, kontrole vozidla a skúšobnému porovnaniu vozidiel zo dňa 21.12.2015,
- list – vyjadrenie k reklamáci č. 1 vyhotovené spotrebiteľom dňa 11.01.2016,
- list – reklamácia č. 2 zo dňa 11.01.2016,
- Faktúra č. 32015163 zo dňa 09.07.2015 vyhotovená predávajúcim,
- Dodací list k faktúre č. 12015163,
- Odovzdávací protokol vozidla zo dňa 20.07.2015 od predávajúceho,
- Osvedčenie o evidencii vozidla č. NA 552151.

V čase kontroly bol prítomný vedúci prevádzky Ján B., ktorý inšpektorom k predmetnej reklamáci výrobku predložil nasledovné doklady:

- evidenciu reklamácií „Zoznam reklamácií MTZ a služieb 2016“ za rok 2015,
- evidenciu reklamácií „Zoznam reklamácií MTZ a služieb 2016“ za rok 2016,
- kópia Zákazkového listu (číslo zákazky HG002366) zo dňa 01.12.2015 s popisom: „Zákazník listom zo dňa 26.11.2015 reklamuje „Zvýšenú hlučnosť vozidla a nekultivovaný chod motora“. Zákazník súhlasí s vykonaním skúšobnej jazdy.“,
- kópia Vyjadrenie k reklamáci vyhotoveného dňa 02.12.2015,
- kópia Rekapitulácie garančnej záruky (číslo zákazky HG002366) zo dňa 21.12.2015 so záverom: „Reklamácia je neopodstatnená. V prítomnosti zákazníka bola vykonaná kontrola vozidla a skúšobná jazda – vid' príloha. Vozidlo nevykazuje žiadnu závalu, reklamáciu považujeme za neopodstatnenú.“,
- Kópia Vyjadrenia k reklamáci, kontrole vozidla a skúšobnému porovnaniu vozidiel zo dňa 21.12.2015,
- Kópia Reklamačného poriadku platného od 01.12.2010.

Žiadne iné doklady k predmetnému podaniu spotrebiteľa neboli počas kontroly predložené.

Inšpektori pri kontrole zistili, že spotrebiteľ zaslal predávajúcemu písomne list zo dňa 11.01.2016 nazvaný „Reklamácia č. 2“, v ktorom spotrebiteľ požiadal o odstránenie v liste

špecifikovaných väd zakúpeného motorového vozidla Hyundai Santa Fe 5S 2.2 CRDI A/T Premium, čierna metalíza (VIN: KMHSW81XDFU493039), a to konkrétne: „- *pretrvávajúce rezonancie interiéru; - hlučnosť motora vonkajšia, prechádzajúca do interiéru; - motor vydáva kovový zvuk, ktorý vychádza zo zadnej pravej časti motora a prevodovky; - ďalej reklamujem po prvej kontrole diagnostiky motora, zvýšenú spotrebu nafty. Pred testom motora bola priemerná spotreba medzi 7,4 – 7,7 l a po teste stúpla spotreba na 9,7 – 10,5 l. Žiadam túto anomáliu odstrániť, lebo nesúvisí s poveternostnými podmienkami; - súčasne žiadam kontrolu dobíjania a štartéra. Od kúpy vozidla neštartuje v správnom režime /namáhavo pretáča/. Nesúvisí to s poveternostnými zmenami.“ Spotrebiteľ v predmetom liste navrhol termín pre vykonanie reklamácie a požiadal o upresnenie dňa a hodiny. Ďalej inšpektori zistili, že účastník konania predmetnú reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom zaevidoval pod číslom 001 aj pod číslom 002. Účastník konania nepredložil inšpektorom písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie a nepreukázal vybavenie tejto reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej prijatia predávajúcim.*

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom.

Tým porušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 250/2007 Z. z.)

Inšpektori ďalej pri kontrole z predloženej evidencie reklamácií za rok 2015 zistili, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená písomne – listom zo dňa 26.11.2015 bola prijatá a zaevidovaná pod poradovým číslom 001 s uvedeným dátumom uplatnenia 26.11.2015, s popisom reklamácie a reklamovanej nehody: zvýšená hlučnosť vozidla a nekultivovaný chod motora, a vybavená dňa 02.12.2015 s uvedením stavu reklamácie: „*v riešení*“. Inšpektori rovnako zistili, že v evidencii reklamácií za rok 2015 je pod číslom 002 samostatne zaevidovaná tá istá uplatnená reklamácia spotrebiteľa s nasledovným popisom - dátum uplatnenia: 04.12.2015, popis reklamácie a reklamovanej nehody: zvýšená hlučnosť vozidla a nekultivovaný chod motora, odpoveď dátum: 21.12.2015, stav reklamácie: „*v riešení*“. V danom prípade však išlo o identickú reklamáciu s rovnakým obsahom, ktorá bola pôvodne zaevidovaná pod číslom 001, nakoľko list spotrebiteľa zo dňa 04.12.2015 je podľa obsahu prijatým návrhu predávajúceho na vykonanie kontroly vozidla s možnosťou jeho porovnania s iným identickým modelom, preto bola posudzovaná komplexne, spoločne s reklamáciou číslo 001. Inšpektori zistili, že evidencia reklamácií z roku 2015 neobsahovala pri reklamácií s poradovým číslom 001 (resp. 002), uplatnenej spotrebiteľom dňa 26.11.2015, údaj o konkrétnom spôsobe vybavenia reklamácie.

Inšpektori ďalej pri kontrole z predloženej evidencie reklamácií zo rok 2016 zistili, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená písomne – listom zo dňa 11.01.2016 bola prijatá a zaevidovaná pod poradovým číslom 001, resp. 002 s uvedením dátumu uplatnenia 11.01.2016, s popisom reklamácie a reklamovanej nehody: zvýšená hlučnosť vozidla a nekultivovaný chod motora, pričom v sekcii týkajúcej sa dátumu vybavenia (odpoveď – dátum) nebol uvedený dátum jej vybavenia a v sekcii stav reklamácie sa uvádza: „*v riešení*“. V danom prípade pritom išlo o v poradí 2. reklamáciu predmetného motorového vozidla. Inšpektori zistili, že evidencia reklamácií z roku 2016 neobsahovala pri reklamácií s poradovým číslom 001 (resp. 002), uplatnenej spotrebiteľom dňa 11.01.2016, údaj o dátume a o konkrétnom spôsobe vybavenia reklamácie.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť 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, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

Tým porušil § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatku a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 18.04.2017, ktoré prevzal dňa 28.04.2016.

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 listom zo dňa 02.05.2017 požiadal prostredníctvom svojho splnomocneného právneho zástupcu o predĺženie lehoty na podanie vyjadrenia. Správny orgán listom zo dňa 04.05.2017 informoval splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania o povolení predĺženia lehoty na vyjadrenie sa k dôvodom konania.

Účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu vo svojom vyjadrení zo dňa 09.05.2017 uviedol, že v záujme komplexného a prehľadného vyjadrenia k zisteniam kontroly sa v písomnom vyjadrení vyjadri individuálne k jednotlivým (údajne) zisteným nedostatkom a ich právnej kvalifikácii. K údajnému porušeniu povinnosti oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov uviedol, že povinnosť pred uzatvorením zmluvy informovať spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom vyplýva z ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, pričom predmetné normatívne ustanovenie nadobudlo účinnosť 01.02.2016, čo dôrazne podotýka. Vychádzajúc zo skutočnosti, že účastník konania uzatvoril so spotrebiteľom kúpnu zmluvu dňa 15.07.2015, kedy klient odovzdal spotrebiteľovi dotknuté motorové vozidlo do držby na základe Odovzdávacieho protokolu, možno konštatovať právny záver, že v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy nemal účastník konania zákonnú povinnosť spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov informovať, nakoľko zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov nebol v tom čase súčasťou právneho poriadku Slovenskej republiky. Ďalej právny zástupca účastníka konania uviedol, že nezanedbateľným ostáva, že porušenie predmetnej povinnosti nebolo v inšpekčnom zázname zo dňa 09.11.2016 konštatované, pričom prvýkrát bol tento nedostatok klientovi vytýkaný až v oznámení o začatí správneho konania. Účastníkovi konania nie je zrejmé, akým spôsobom malo byť údajné porušenie dotknutej informačnej povinnosti účastníka konania zo strany konajúcich inšpektorov Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené a akou skutočnosťou (dôkazom) malo byť preukázané. V nadväznosti na vyššie uvedené skutočnosti, poukazujúc na neexistenciu povinnosti účastníka konania informovať spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy, považuje účastník konania za jednoznačne preukázané, že predmetného nedostatku vytýkaného zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sa nedopustil a žiadne svoje zákonné povinnosti účastník konania v tejto súvislosti neporušil.

K údajnému porušeniu povinnosti účastníka konania umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste právny zástupca účastníka konania uviedol, že výkonom kontroly Slovenskej obchodnej inšpekcie malo byť zistené, že reklamačný poriadok nebol v čase

kontroly v mieste prevádzky na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste, čím sa mal účastník konania dopustiť porušenia ustanovenia § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania má za to, že inšpektori SOI vykonanou kontrolou nedostatočne zistili skutkový stav na mieste samom. Podľa názoru účastníka konania nie je pravdivé skutkové zistenie, že reklamačný poriadok sa v prevádzke nenachádzal na viditeľnom a dostupnom mieste, nakoľko reklamačný poriadok mal v čase výkonu kontroly položený na pulte jeden z predajcov účastníka konania, pričom toto miesto je spotrebiteľovi voľne prístupné a spotrebiteľ má možnosť kedykoľvek sa s reklamačným poriadkom oboznámiť. Zamestnanci účastníka konania navyše aj nad rámec svojich zákonných povinností spotrebiteľom v prípade prejavu záujmu dôsledne vysvetlia podmienky záručného servisu, reklamačného konania, spôsob uplatňovania reklamácií a poskytnú im iné informácie a poučenia o ich spotrebiteľských právach. Účastník konania nepopiera, že inšpektorom predložil reklamačný poriadok účinný od 01.12.2010 práve zamestnanec účastníka konania, pričom táto skutočnosť rozhodne nedokazuje opak skutočnosti, že klient mal reklamačný poriadok v čase výkonu kontroly položený na jednom z pultov predajcu, ktorý je spotrebiteľovi voľne a viditeľne dostupný a spotrebiteľ mal možnosť neobmedzene sa s reklamačným poriadkom oboznámiť. V kontexte uvedeného má účastník konania za to, že v súvislosti s umiestnením reklamačného poriadku neporušil svoje zákonné povinnosti. Účastník konania však rešpektujúc záväzné pokyny Slovenskej obchodnej inšpekcie udelené v Inšpekčnom zázname zo dňa 09.11.2016 v záujme ľahšej identifikácie reklamačného poriadku v prevádzke jednotlivým spotrebiteľom umiestnil reklamačný poriadok na jednu zo stien svojej prevádzky blízko vstupu tak, aby pro futuro nevznikli pochybnosti o dostupnosti reklamačného poriadku a jeho umiestnení v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k údajnému porušeniu povinnosti účastníka konania vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote právny zástupca účastníka konania uviedol, že nevybavenie spotrebiteľom uplatnenej reklamácie v zákonnej lehote, na základe ktorej (domnelej) právnej skutočnosti následne spotrebiteľ odstúpil od predmetnej kúpnej zmluvy, že je predmetom súdneho konania vedeného na Okresnom súde Považská Bystrica sp. zn. 7Csp/8/2016, v rámci ktorého strany sporu (účastník konania v procesnom postavení žalovaného a spotrebiteľ v procesnom postavení žalobcu) uzatvorili dohodu, ktorou spor mimosúdne urovnali. Ďalej účastník konania v stručnosti k údajnému nevybaveniu reklamácie v zákonom ustanovenej lehote uviedol, že Občiansky zákonník, ani zákon o ochrane spotrebiteľa ako lex specialis neobsahuje legálnu definíciu, ktorá by ustálila moment riadneho uplatnenia reklamácie zo strany spotrebiteľa. Účastník konania má za to, že reklamáciu možno považovať za riadne uplatnenú až momentom skutočného odovzdania predmetu reklamácie (výrobku) predávajúcemu, nakoľko až týmto momentom je predávajúci objektívne spôsobilý vykonať kroky smerujúce k posúdeniu a vybaveniu reklamácie. Samotné doručenie listu, v ktorom kupujúci (spotrebiteľ) popisuje vytýkané vady výrobku (v tomto prípade motorového vozidla) možno nanajvýš považovať za oznámenie väd, v žiadnom prípade nie za riadne uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku v intenciách zákona o ochrane spotrebiteľa. Takýto výklad dotknutých ustanovení je plne konformný s účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý nemožno vykladať jednostranne účelovo v neprospech predávajúceho. V prípade, že by účastník konania pripustil tú právnu dogmu, že za riadne uplatnenie reklamácie sa považuje už doručenie písomného listu s oznámenými vytýkanými vadami predávajúcemu bez súčasného odovzdania výrobku pre účely reklamačného konania, predávajúci by sa bez svojho zavinenia mohol dostať do neprijateľnej situácie, že kupujúci mu reklamovaný výrobok odovzdá krátko pred uplynutím 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, resp. až po nej, a kupujúci by bol v dôsledku takto ním vyvolaného stavu oprávnený od kúpnej zmluvy bez ďalšieho odstúpiť, čo rozhodne nie je v súlade s dobrými mravmi, ktorých ochranu má Občiansky zákonník zabezpečovať. Účastník konania má za to, že lehota na

vybavenie reklamácie spotrebiteľa zo dňa 11.01.2016 začala plynúť až dňom pristavenia motorového vozidla do prevádzky (servisného strediska) účastníka konania, nie dňom doručenia listu Reklamácia č. 2 zo dňa 11.01.2016. Po odbornom posúdení technického stavu motorového vozidla bola v deň pristavenia vozidla do prevádzky účastníka konania reklamácia odôvodnene zamietnutá, a to z dôvodu nezistenia žiadnych technických väd na motorovom vozidle sa vyskytujúcich. Nakoľko spotrebiteľ reklamáciou zo dňa 11.01.2016 reklamoval u účastníka konania totožné (údajne) vady vozidla, nepovažoval účastník konania za potrebné a hospodárne Reklamáciu č. 2 vybaviť osobitým písomným spôsobom jej zamietnutia, a to s poukazom predovšetkým na tú skutočnosť, že v celom rozsahu zotrval na dôvodoch zamietnutia opätovne vytýkaných, už raz posúdených údajných väd, ktoré spotrebiteľovi podrobne opísal v písomnom vybavení Reklamácie č. 1 (písomné Vyjadrenie ku reklamáci, kontrole vozidla a skúšobnom porovnaní vozidiel zo dňa 21.12.2015).

Zamietnutie reklamácie účastník konania spotrebiteľovi oznámil v deň uplatnenia reklamácie (pristavenia vozidla do servisu) osobne prostredníctvom zodpovedného zamestnanca, pričom dôvody zamietnutia reklamácie mu výslovne uviedol. Ďalej právny zástupca účastníka konania uviedol, že zákon explicitne neupravuje právnu formu zamietnutia reklamácie, ustanovuje iba to, že musí byť odôvodnená a vyhotovená na základe odborného posúdenia. V nadväznosti na uvedené skutočnosti považuje účastník konania reklamáciu zo dňa 11.01.2016 za riadne a včas vybavenú. Zákon o ochrane spotrebiteľa nevyklučuje zamietnutie reklamácie formou ústneho právneho úkonu v 30-dňovej lehote od jej uplatnenia spotrebiteľom, pričom zamietnutie reklamácie pritom rozhodne spĺňa všetky atribúty platného právneho úkonu, najmä bolo s prihliadnutím na jej obsah určité a zrozumiteľné. Napokon, samotný spotrebiteľ považoval (údajne) porušenie povinnosti účastníka konania vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote a na to nadväzujúci právny úkon odstúpenia od zmluvy za sporný, z toho dôvodu uzatvoril s účastníkom konania Dohodu o mimosúdnom urovnaní zo dňa 28.04.2017, ktorou zmluvné strany ukončili Kúpnu zmluvu konsenzuálnou dohodou (bod 3.9 Dohody), teda nie odstúpením od kúpnej zmluvy z dôvodu nedodržania lehoty na vybavenie reklamácie.

Právny zástupca účastníka konania ďalej uviedol, že účastník konania sa mal podľa zistení kontroly (údajne) dopustiť aj porušenia povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách so zákonom predpísanými náležitosťami, a to konkrétne tým spôsobom, že v čase kontroly neobsahovala evidencia reklamácií účastníka konania pri Reklamáci č. 1 zo dňa 26.11.2015 a rovnako pri Reklamáci č. 2 zo dňa 11.01.2016 údaj o spôsobe vybavenia reklamácie, pričom v sekcii Stav reklamácie bolo v oboch prípadoch uvedené „v riešení“. Účastník konania nepovažuje porušenie povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách za preukázané, nakoľko aj v rámci vykonanej kontroly predložil povereným inšpektorom Evidenciu reklamácií za rok 2015 a 2016, v ktorej boli zaevidované obe spotrebiteľom uplatnené reklamácie, a to vo forme tzv. zákazkových listov (Zákazkový list č. HG002366 zo dňa 01.12.2015 a Predkalkulácia č. HG002366). V záujme poskytnutia komplexných informácií účastník konania dodáva, že evidenciu reklamácií vedie predovšetkým v elektronickej podobe so všetkými predpísanými náležitosťami. Napokon aj zo Zákazkového listu č. HG002366 zo dňa 01.12.2015 a Predkalkulácie č. HG002366 nepochybne vyplýva, že tieto evidenčné listy (týkajúce sa tej istej reklamácie) obsahujú všetky zákonom prezumované obligatórne náležitosti. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti, odvolávajúc sa na predložené listinné dôkazy, má účastník konania za to, že evidenciu reklamácií vo svojej prevádzke vedie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, najmä takto vedená evidencia obsahuje všetky zákonom predpísané obligatórne náležitosti.

Účastník konania poukazuje na dlhotrvajúce a opakované reklamácie totožných väd zo strany spotrebiteľa aj napriek ich predchádzajúcemu odôvodnenému zamietnutiu zo strany

klienta nepopiera istú konzistentnosť jeho krokov v rámci reklamačného konania vo vzťahu k evidencii reklamácií spotrebiteľa (zaznamenaný stav reklamácií „v riešení“), pričom táto bola vyvolaná najmä dlhotrvajúcimi a komplikovanými rokovaniami uskutočnenými medzi stranami sporu, v rámci ktorých bola zo strany oboch zainteresovaných strán prejavovaná vôľa spor urovnať konsenzuálnou dohodou, dosiahnutie ktorej sa stranám podarilo až v apríli tohto roku. Uvedené nepresné nedostatky (stav reklamácie „v riešení“) vyvolané neukončeným mimosúdnym rokovaním zohľadňovali skutočný stav medzi stranami sporu panujúci (aj napriek skutočnosti, že reklamácie boli de iure zo strany účastníka konania riadne zamietnuté), pričom takýto spôsob evidencie reklamácií rozhodne nie je rozporný s dikciou zákona o ochrane spotrebiteľa.

V intenciách vyššie deklarovaných skutkových a právnych argumentov zastáva účastník konania právny názor, že svojim konaním neporušil Slovenskou obchodnou inšpekciou označené ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľa postupoval v celom rozsahu secundum legem. Účastník konania navrhol doplniť dokazovanie v rozsahu v tomto podaní označených dôkazov. Záverom účastník konania opätovne poukázal na skutočnosť, že medzi účastníkom konania a spotrebiteľom, na základe ktorého podnetu je predmetné správne konanie Slovenskou obchodnou inšpekciou vedené, došlo v súvislosti so spotrebiteľom uplatnenými reklamáciami k urovneniu vzájomného sporu, a to k spokojnosti spotrebiteľa.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a doplnil dokazovanie o písomnosti zaslané zo strany právneho zástupcu účastníka konania, ktoré boli prílohami písomného vyjadrenia zo dňa 09.05.2017, konkrétne o Odovzdávací protokol zo dňa 15.07.2015, Dohodu o mimosúdnom urovnaní zo dňa 27.04.2017 medzi spotrebiteľom a spoločnosťou AUTO MP, s.r.o. a Prekalkuláciu č. zákazky HG002366. Pokiaľ ide o ostatné priložené kópie dokumentov – Zákazkový list č. zákazky HG002366 a Vyjadrenie ku reklamácií, kontrole vozidla a skúšobnom porovnaní vozidiel zo dňa 21.12.2015, tieto boli predložené už v čase kontroly, teda sú súčasťou spisového materiálu.

K argumentácii uvádzanej účastníkom konania k porušeniu povinnosti účastníka konania oznámiť spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v jeho vyjadrení zo dňa 09.05.2017, správny orgán na základe vyjadrenia právneho zástupcu účastníka konania upustil od potrestania za zistený nedostatok z dôvodu nedostatočne zisteného skutkového stavu veci v tejto časti. Správny orgán však považuje za potrebné uviesť, že účastníkovi konania nebolo v čase kontroly vytýkané neinformovanie spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov pred uzatvorením zmluvy, konkrétne vo vzťahu ku kúpnej zmluve uzatvorenej so spotrebiteľom dňa 09.07.2015 (faktúra č. 32015163), ale v čase výkonu kontroly, tak ako inšpektori uviedli aj v inšpekčnom zázname zo dňa 09.11.2016 na strane 4. Nakoľko však zo strany inšpektorov SOI nebol vykonaný kontrolný nákup, teda nebol naplnený jeden z pojmových znakov skutkovej podstaty vymedzený v ustanovení § 10a ods. 1 písm. k) - „pred uzatvorením zmluvy“, a teda skutkový stav veci nebol inšpektormi SOI dostatočne a spoľahlivo zistený, správny orgán prehodnotil začatia správneho konania voči účastníkovi konania v časti týkajúcej sa porušenia povinnosti oznámiť spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu.

Na základe argumentácie a zaslaného vyjadrenia právneho zástupcu účastníka konania zo dňa 09.05.2017 upustil správny orgán od potrestania za nedostatok týkajúci sa neumiestnenia reklamačného poriadku na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste prevádzkarne, nakoľko umiestnenie reklamačného poriadku na pulte jedného z predajcov účastníka konania,

tak ako tomu bolo v čase kontroly, nemožno považovať za nedodržanie tejto zákonnej povinnosti predávajúceho. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k porušeniu povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom a pre spotrebiteľa dostupnom mieste v zmysle § 18 ods. 1 druhá veta zákona č. 250/2007 Z. z., odpadol v tejto časti dôvod konania správneho orgánu a konanie bolo v tejto časti zastavené. Správny orgán si dovoľuje v tejto súvislosti na doplnenie k vyjadreniu účastníka konania, že zamestnanci účastníka konania navyše aj nad rámec svojich zákonných povinností spotrebiteľom v prípade prejavu záujmu dôsledne vysvetlia podmienky záručného servisu, reklamačného konania, spôsob uplatňovania reklamácií a poskytnú im iné informácie a poučenia o ich spotrebiteľských právach, uviesť, že správny orgán tieto skutočnosti nijakým spôsobom nespochybňuje, avšak v danom prípade ide o splnenie si ďalšej zo zákonných povinností predávajúceho voči spotrebiteľom v súvislosti s uplatňovaním práv zo zodpovednosti za vady, ktorá je ustanovená v § 18 ods. 1 prvá veta – predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv a v § 18 ods. 4 prvá veta zákona č. 250/2007 Z. z. – predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka).

Pokiaľ ide o nedostatky spočívajúce v porušení ustanovení § 18 ods. 4 a ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z., dospel správny orgán po preskúmaní spisového materiálu k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie týchto nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

K tvrdeniam uvádzaným právnym zástupcom účastníka konania v jeho vyjadrení zo dňa 09.05.2017 pokiaľ ide o porušenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., správny orgán uvádza, že zo strany správneho orgánu bolo spoľahlivo zistené, že reklamácia motorového vozidla, ktorú spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania ako predávajúcemu písomne dňa 11.01.2016, nebola vybavená v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. Predávajúci v čase kontroly a ani následne, v zaslanom vyjadrení, nepredložil relevantný dokument, ktorým by preukázal, že reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 11.01.2016 vybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej prijatia. Správny orgán poukazuje na obsah zaslaného listu spotrebiteľa obsahujúceho reklamáciu, v ktorom navrhol predávajúcemu termín, kedy navrhuje pristavenie motorového vozidla. Spotrebiteľ týmto spôsobom jednoznačne vyvinul súčinnosť smerom k účastníkovi konania, a to za účelom vybavenia ním uplatnenej reklamácie a odstránenia vytýkaných väd. Na tomto mieste poukazuje správny orgán na evidenciu reklamácií zo rok 2016, v ktorej bola predmetná reklamácia spotrebiteľa riadne zaevidovaná, a to s uvedením dátumu uplatnenia 11.01.2016.

Správny orgán sa nestotožňuje s právnym názorom účastníka konania, že v danom prípade išlo o opakovanú reklamáciu tých istých väd, ktoré spotrebiteľ reklamoval už prvýkrát (listom zo dňa 26.11.2016), nakoľko v obsahu zaslaného listu zo dňa 11.01.2016 spotrebiteľ špecifikoval okrem pôvodne reklamovaných väd, ktoré podľa jeho názoru pretrvávali, aj ďalšie vady. „- *d'alej reklamujem po prvej kontrole diagnostiky motora, zvýšenú spotrebu nafty. Pred testom motora bola priemerná spotreba medzi 7,4 – 7,7 l a po teste stúpla spotreba na 9,7 – 10,5 l. Žiadam túto anomáliu odstrániť, lebo nesúvisí s poveternostnými podmienkami; - súčasne žiadam kontrolu dobíjania a štartéra. Od kúpy vozidla neštartuje v správnom režime /namáhavo pretáča/. Nesúvisí to s poveternostnými zmenami.*“. Preto argumentácia účastníka konania, že nakoľko spotrebiteľ reklamáciou zo dňa 11.01.2016 reklamoval u účastníka konania totožné (údajne) vady vozidla, nepovažoval účastník konania za potrebné a hospodárne Reklamáciu č. 2 vybaviť osobitým písomným spôsobom jej zamietnutia, a to s poukazom predovšetkým na tú skutočnosť, že v celom rozsahu zotrval na

dôvodoch zamietnutia opätovne vytýkaných, už raz posúdených údajných väd, ktoré spotrebiteľovi podrobne opísal v písomnom vybavení Reklamácie č. 1 (písomné Vyjadrenie ku reklamácii, kontrole vozidla a skúšobnom porovnaní vozidiel zo dňa 21.12.2015), v tejto súvislosti neobstojí. V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. druhá veta po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch, najmä ak si to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie je pritom v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Pokiaľ spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Účastník konania síce reklamáciu spotrebiteľa zaslanú písomne listom zo dňa 11.01.2016 riadne zaevidoval, avšak túto nevybavil v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. Vo svojom vyjadrení účastník konania tvrdí, že malo dôjsť k pristaveniu motorového vozidla do servisu a odbornému posúdeniu technického stavu vozidla, čím potvrdil, že predmetnou reklamáciou sa zaoberal, avšak o tejto skutočnosti a rovnako ani o zamietnutí reklamácie spotrebiteľa na mieste a vykonaní odborného posúdenia nebol vyhotovení žiaden písomný doklad, pričom v zmysle § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V zmysle § 18 ods. 6 druhá veta zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Predávajúci však tieto povinnosti vyplývajúce z citovaných kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. nesplnil. Diagnostiku predmetného motorového vozidla vykonanú pri reklamácii uplatnenej dňa 26.11.2015, nemožno považovať za odborné posúdenie väd, ktoré spotrebiteľ reklamoval až následne (s časovým odstupom takmer dva mesiace) a rovnako doklad o vybavení reklamácie zo dňa 02.12.2015 a prípadne list nazvaný Vyjadrenie ku reklamácii, kontrole vozidla a skúšobnom porovnaní vozidiel zo dňa 21.12.2015, nemožno akceptovať ako doklady preukazujúce vybavenie reklamácie spotrebiteľa nazvanej Reklamácia č. 2 zo dňa 11.01.2016.

K tvrdeniu účastníka konania, že evidenciu reklamácií vo svojej prevádzke vedie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, najmä takto vedená evidencia obsahuje všetky zákonom predpísané obligatórne náležitosti, pričom účastník konania vedie evidenciu reklamácií vo forme zákazkových listov a v záujme poskytnutia komplexných informácií účastník konania dodal, že evidenciu reklamácií vedie predovšetkým v elektronickej podobe so všetkými predpísanými náležitosťami, správny orgán uvádza, že v čase kontroly bolo spoľahlivo preukázané, že evidencia reklamácií zo rok 2015 a za rok 2016, ktorá bola v čase kontroly inšpektorom SOI predložená zo strany účastníka konania, neobsahovala pri reklamácii z roku 2015 s poradovým č. 001 zo dňa 26.11.2015 údaj o spôsobe vybavenia reklamácie a pri reklamácii z roku 2016 s poradovým č. 001, resp. č. 002 zo dňa 11.01.2016 neobsahovala údaj o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, pričom pri oboch reklamáciách bola v sekcii Stav reklamácie uvedená namiesto presného údaj o spôsobe vybavenia reklamácie informácia: „v riešení“. V zmysle § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Spôsobom vybavenia reklamácie sa pritom v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva

na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. V čase kontroly bola inšpektorom SOI poskytnutá evidencia reklamácií vo forme hárku vedená jednotlivo za kalendárny rok pod názvom „Záznam reklamácií MTZ a služieb“, ktorá neobsahovala všetky zákonom obligatórne požadované náležitosti, tak ako je uvedené vyššie. Na základe uvedeného ma preto správny orgán za to, že pokiaľ ide o porušenie ustanovenia § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. skutkový stav bol v čase kontroly presne a spoľahlivo zistený.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. 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, to je 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 o ochrane spotrebiteľa 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 povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

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 uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. 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 čiastočne potvrdilo.

Konaním účastníka konania došlo k upretiu práva spotrebiteľa na informácie a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana jeho práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov.

K povinnostiam účastníka konania patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosť predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie a povinnosť 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, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

Tieto povinnosti, ako vyplýva z prešetrenia spotrebiteľského podania č. 107/2015 vykonaného pri kontrole dňa 09.11.2016 v prevádzke AUTO MP, s.r.o., Bratislavská 1328, Trenčín, 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 č. 250/2007 Z. z.. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamácií, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom. Preto aj zaslanie Dohody o mimosúdnom urovaní zo dňa 27.04.2017 medzi spotrebiteľom a účastníkom konania nemá vplyv na vyvodzovanie zodpovednosti voči účastníkovi konania v správnom konaní, nakoľko tento je postihovaný za nedodržanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. Správny orgán si dovoľuje poukázať na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon č. 250/2007 Z. z., z čoho vyplýva, že správny orgán je povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

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.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle ktorého zohľadnil charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa; nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov; a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúcu mu z kogentných ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 citovaného zákona. Správny orgán prihliadol aj na špecifika konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokutu na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

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 Trenčín

Číslo: P/0016/03/2017

Dňa **05.06.2017**

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 **OKAY Slovakia, spol. s r.o.**
sídlo **821 04 Bratislava, Krajná 86**
IČO **35 825 979**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené pri kontrole dňa 05.01.2017 v prevádzke OKAY elektrospotrebiče, Prevádzka 1140, Nábrežná ulica II. 1915/7E, Prievidza, a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie a 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 hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť, nakoľko v akciovom letáku „OKAY VÝPREDAJ ELEKTRA až -67%, Platnosť letáka od 4.1. do 10.1.2017 alebo do vypredania zásob v uvedenom termíne, SA1701“ boli uvedené 3 druhy výrobkov, ktoré sa v deň začatia akcie ani v čase kontroly v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzke nenachádzali, čím bol porušený **§ 7 ods. 1 v nadväznosti na § 8 ods. 1 písm. b)**,
- porušenie povinnosti predávajúceho označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou, pretože v ponuke na predaj sa nachádzalo 12 druhov výrobkov, u ktorých nebola uvedená jednotková cena a 2 druhy výrobkov, u ktorých nebola uvedená správna jednotková cena, čím bol porušený **§ 14a ods. 1,**

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 **300,00 EUR** slovom **tristo eur**

Odôvodnenie

Dňa 05.01.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len inšpektori SOI) kontrolu v prevádzke OKAY elektrospotrebiče, Prevádzka 1140, Nábrežná ulica II. 1915/7E, Prievidza, ktorú prevádzkuje účastník konania OKAY Slovakia, spol. s r.o., sídlo 821 04 Bratislava, Krajná 86, ako predávajúci (ďalej len účastník konania).

Inšpektori preverili dostupnosť výrobkov uvedených v aktuálne platnom akciovom letáku. Kontrolou inšpektori zistili, že v čase začatia akcie ani v čase kontroly sa v ponuke na predaj nenachádzali 3 druhy výrobkov vyobrazených v akciovom letáku „OKAY VÝPREDAJ ELEKTRA až -67%, Platnosť letáka od 4.1. do 10.1.2017 alebo do vypredania zásob v uvedenom termíne, SA1701“, a to:

- UHD SMART LED televízor, LG 55UH605V á 649,00 EUR, str. 2 akciového letáka,
- Prenosný pevný disk SEAGATE STEA1000400 á 59,99 EUR, str. 3 akciového letáka,
- Práčka ZANUSSI ZWY61005WA á 219,00 EUR, str. 4 akciového letáka.

Podľa § 7 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 (ďalej len zákon č. 250/2007 Z. z.) sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 4 sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa v dôsledku poskytnutia nesprávnej a nepravdivej informácie vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky pri predaji výrobkov vo forme klamlivej obchodnej praktiky. Tým porušil § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

Pri kontrole inšpektori zistili, že v ponuke na predaj sa nachádzalo 12 druhov výrobkov, u ktorých nebola uvedená jednotková cena, a to:

P.č.	Názov tovaru	PC* v EUR	JC** v EUR
1.	HA Odvápňovač žehličiek 250 ml	5,99	-
2.	KV – univerzálny čistič 500 ml	4,99	-
3.	PERSIL color Gél, 60 pracích dávok	9,99	-
4.	PERSIL power Gél, 60 pracích dávok	9,99	-
5.	Nápoj PEPSI max 0,5 l	0,99	-
6.	Nápoj PEPSI light 0,5 l	0,99	-

7.	Nápoj PEPSI pet 0,5 l	0,99	-
8.	Nápoj LIPTON lemon 0,5 l	0,99	-
9.	Nápoj LIPTON peach 0,5 l	0,99	-
10.	Nápoj Mirinda 0,5 l	0,99	-
11.	Nápoj 7UP 0,5 l	0,99	-
12.	Nápoj TOMA multivitamín 0,5 l	0,99	-

PC* – predajná cena, JC** – jednotková cena (EUR/kg alebo EUR/l)

Ďalej pri kontrole inšpektori zistili, že v ponuke na predaj sa nachádzali 2 druhy výrobkov, u ktorých bola nesprávne uvedená jednotková cena, a to:

P.č.	Názov tovaru	*PC v EUR	**JC nesprávna v EUR/	**JC správna v EUR
1.	Čistič chladničiek „FRIGO CARE“ 250 ml	4,99	4,99	19,96
2.	Čistič na mikrovlnky „CLEAN IT“ 400 ml	5,99	5,99	14,98

*PC – predajná cena, **JC – jednotková cena (EUR/l)

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 10.05.2017, ktoré prevzal dňa 16.05.2017.

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 zaslal na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj „Námietky k inšpekčnému záznamu“ zo dňa 09.01.2017, o ktorých bolo rozhodnuté Rozhodnutím o námietkach číslo 54/03/2017.

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. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní kontrolovaného subjektu, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. 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.

Správny orgán si dovoľuje k zistenému porušeniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania zo strany účastníka konania uviesť, že spotrebiteľ bol síce vopred v akciovom letáku informovaný o skutočnosti, že tovar nemusí byť dostupný vo

všetkých predajniach, pričom bola spotrebiteľovi poskytnutá možnosť informovať sa o dostupnosti jednotlivých artiklov prostredníctvom zákaznickej infolinky alebo prostredníctvom e-mailu, avšak správny orgán má za to, že spoločnosť OKAY Slovakia, spol. s r.o. sa dopustila nekalej obchodnej praktiky tým, že neuviedla podrobnejšie informácie o dostupnosti, resp. naopak prípadnej nedostupnosti jednotlivých artiklov na prevádzkových jednotkách, nakoľko informácia prezentovaná v akciovom letáku „VÝPREDAJ ELEKTRA až -67%. PLATNOSŤ LETÁKA od 4.1. DO 10.1.2017 alebo do vypredania zásob v uvedenom termíne.“ je tak široko koncipovaná, že spotrebiteľ nemá možnosť prípadného výberu prevádzkovej jednotky, na ktorej sa bude s určitosťou nachádzať výrobok, o ktorého kúpu má spotrebiteľ záujem, ale v danom prípade návštevou akejkoľvek prevádzkovej jednotky predávajúceho riskuje, že výrobok, za účelom kúpy ktorého sa dostaví na vybranú predajňu, sa na tejto nachádzať nebude. Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že výrobky vyobrazené v akciovom letáku nie sú žiadnym spôsobom označené, aby bolo spotrebiteľom zrejmé, ktoré výrobky sú dostupné v akej prevádzkovej jednotke. V takom prípade, resp. po navštívení viacerých predajní, v ktorých nie je dostupný spotrebiteľom vybraný výrobok, môže nastať situácia, že spotrebiteľ sa rozhodne pre kúpu iného výrobku, ktorý by si v prípade, ak by bol dostupný ním vybraný výrobok, nekúpil. Zároveň považuje správny orgán za potrebné uviesť, že po podrobnejšom preskúmaní akciového letáku SA1701 nenašiel v jeho obsahu informáciu, že tovar nemusí byť dostupný na všetkých predajniach. Avšak aj v prípade, že by sa táto informácia v akciovom letáku nachádzala, nepovažoval by ju správny orgán z vyššie opisovaných dôvodov za dostatočnú pre spotrebiteľa.

Povinnosťou účastníka konania, t.j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákon 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 o ochrane spotrebiteľa prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy použitie nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania uvádzaním nepravdivých informácií o dostupnosti tovarov, nakoľko 3 druhy výrobkov uvádzaných v akciovom letáku sa v ponuke na predaj v deň začatia akcie ani v čase kontroly nenachádzali, čo správny orgán považuje za nedostatok, následkom ktorého je spotrebiteľ uvedený do omylu.

Správny orgán vzal tiež do úvahy, že pre spotrebiteľa išlo o zbytočnú, márnú návštevu predmetnej prevádzky a zbytočne vynaložený čas, nakoľko pod vplyvom klamlivej reklamy sa dostavil do kontrolovanej prevádzky v domnienke, že si bude môcť zakúpiť predmetný promovovaný výrobok, tento sa však v prevádzke nenachádzal.

Správny orgán vzal do úvahy, že v ponuke na predaj sa nachádzalo 12 druhov výrobkov, u ktorých nebola uvedená jednotková cena a 2 druhy výrobkov, u ktorých nebola uvedená správna jednotková cena, čo správny orgán považuje za nedostatok, následkom ktorého je spotrebiteľ nedostatočne informovaný o cene výrobku z hľadiska porovnania jeho výhodnosti. Cenové informácie sú pre spotrebiteľa jednými z najdôležitejších, ktoré pri zvažovaní kúpy výrobku hodnotí a ktoré ovplyvňujú jeho ekonomické správanie.

Neuvádzanie alebo nesprávne uvádzanie jednotkových cien môže ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

Správny orgán vzal do úvahy, že prípade porušenia zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky a v prípade porušenia povinnosti označiť výrobky v ponuke na predaj jednotkovou cenou 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 a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov.

K povinnostiam predávajúceho patrí zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania a povinnosť predávajúceho označiť výrobok jednotkovou cenou. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 05.01.2017 v prevádzke OKAY elektrospotrebiče, Prevádzka 1140, Nábrežná ulica II. 1915/7E, Prievidza, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

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 zhodnotil použitie klamlivej obchodnej praktiky ako závažnejšie porušenie zákonného zákazu predávajúceho.

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.

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

Číslo: P/0018/03/2017

Dňa 30.05.2017

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 **MIVET – Iveta Miklodová spol. s r.o.**
sídlo **018 41 Dubnica nad Váhom, Centrum 1 36-85-5**
IČO **47 759 526**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené pri kontrole dňa 01.02.2017 v prevádzke Piváreň u Tuláka, Matice Slovenskej 1718/18, Dubnica nad Váhom, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho predávať výrobky v správnej miere, pretože v druhom kontrolnom nákupe v celkovej správnej hodnote 2,09 EUR, účtovanom v celkovej hodnote 2,20 EUR, nebola dodržaná správna miera u odpredaného nápoja 2x50 ml Fernet Stock 40% á 22,00 EUR/1 liter o 5 ml po zohľadnení tolerancie, čím vznikol rozdiel v hodnote 0,11 EUR v neprospech spotrebiteľa, čím bol porušený **§ 4 ods. 1 písm. a)**,

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 **300,00 EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 01.02.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len inšpektori SOI) kontrolu v prevádzke Piváreň u Tuláka, Matice Slovenskej 1718/18, Dubnica nad Váhom, ktorú prevádzkuje účastník konania MIVET – Iveta Miklodová spol. s r.o., sídlo 018 41 Dubnica nad Váhom, Centrum 1 36-85-5, ako predávajúci (ďalej len účastník konania).

Za účelom dodržiavania zásad statočnosti pri predaji vykonali inšpektori SOI dva kontrolné nákupy. Inšpektori zistili, že v druhom kontrolnom nákupe v celkovej správnej hodnote 2,09 EUR, ktorý bol účtovaný v celkovej hodnote 2,20 EUR nebola dodržaná správna miera u odpredaného nápoja 2x50 ml Fernet Stock 40% á 22,00 EUR/1 liter o 5 ml po zohľadnení tolerancie, čím vznikol rozdiel v hodnote 0,11 EUR v neprospech

spotrebiteľa. Kontrola dodržiavania správnosti deklarovanej miery odpredaných alkoholických nápojov bola vykonaná úradne overeným odmerným valcom č. 0528/10.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho predávať výrobky v správnej miere. Tým porušil § 4 ods. 1 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.).

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 10.05.2017, ktoré prevzal dňa 15.05.2017.

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.

Dotknutá čašníčka účastníka konania Miroslava K. vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 01.02.2017 uviedla, že chyba ktorá vznikla sa stala jej nepozornosťou a túto chybu veľmi ľutuje.

Účastník konania vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 01.02.2017 uviedol, že zamestnanec bol poučený a vzniknutá situácia sa už nebude opakovať.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 17.05.2017 uviedol, že daná situácia vznikla tým, že pracovníčka Miroslava K. preliala objednaný alkohol (fernet) z riadne ciachovaného pohára do tzv. whiskyčov a nakoľko spomínaný alkohol je hustejšej konzistencie, prelievaním zostalo po stenách v ciachovanom pohári a na to kontrolóri preliali alkohol do odmerného valca, kde zas zostal alkohol po stenách už v poradí druhého pohára. Účastník konania ďalej uviedol, že menovaná pracovníčka už nepracuje v ich firme a prevádzka je zatvorená z dôvodu krachu, o čom predložil kópiu výpovede a kópiu oznamov. Účastník konania ďalej uviedol, že neprimerane vysokú pokutu by bolo nemožné vymáhať od zamestnankyne Miroslavy K., nakoľko je živiteľka rodiny a sociálne odkázaná a nedoliatie nespravila úmyselne a svoj čin ľutuje. Účastník konania na záver uviedol, že v čase kontroly boli všetky kontrolované náležitosti v poriadku a v súlade so zákonom a na základe toho žiada o zohľadnenie výšky pokuty aj pre nedostatok finančných prostriedkov spoločnosti, ktoré firma potrebuje na mzdy zamestnancov a plnenie si odvodových povinností. V prílohe vyjadrenia zaslal účastník konania kópiu Oznámenia o zrušení prevádzky Piváreň u Tuláka a kópiu Výpovede danej zamestnankyne Miroslave K.

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. Dodatočné uskutočnenie nápravy – opätovné poučenie zamestnanca - 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 neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav.

Pokiaľ ide o skutočnosti uvádzané účastníkom konania v jeho vyjadrení - výpoved' daná zamestnankyni, uzatvorenie prevádzky z dôvodu krachu, sociálna a rodinná situácia bývalej zamestnankyne - správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nemajú vplyv na vyvodenie zodpovednosti za správny delikt voči predávajúcemu – účastníkovi konania. Vyjadrenie účastníka konania zo dňa 17.05.2017 spolu so zaslanými prílohami je súčasťou spisového materiálu k správne konaniu.

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.

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

Správny orgán zohľadnil, že z dôvodu nedodržania správnej miery u odpredaného nápoja 2x50 ml Fernet Stock 40% á 22,00 EUR/1 liter o 5 ml po zohľadnení tolerancie, vznikla spotrebiteľovi ujma na majetku v hodnote 0,11 EUR. Uvedením konaním došlo k bezdôvodnému obohateniu predávajúceho a k priamej majetkovej ujme spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy, že porušením povinnosti predávajúceho predávať výrobky v správnej miere 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 ochranu jeho ekonomických záujmov.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho predávať výrobky v správnej miere. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 01.02.2017 v prevádzke Piváreň u Tuláka, Matice Slovenskej 1718/18, Dubnica nad Váhom, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods.1 zákona 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 v spodnej hranici ustanovenej zákonnej sadzby, pričom zohľadnil predovšetkým závažnosť porušenia

povinnosti, nakoľko spotrebiteľovi bola spôsobená ujma na majetku, a teda bol poškodený na svojich právach.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konania správny orgán pri určovaní výšky postihu zohľadnil tiež skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov, resp. poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

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.