

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj**  
**Pekárska 23, 917 01 T r n a v a**

---

Číslo: P/0279/02/2022

Dňa: 22.02.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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 a § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

**ukladá účastníkovi konania :**

**obchodné meno:** HECHT SK, spol. s.r.o.  
**sídlo:** Letisková ulica II.1925/20, Prievidza 971 01  
**IČO:** 35 874 422

na základe kontroly vykonanej dňa 25.11.2022 v prevádzkarni HECHT špecialista na záhradu, Čáčovská cesta 6/3520, Senica, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 655/2022,

**pre porušenie povinnosti predávajúceho v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol** v zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri prešetrovaní podnetu zaevidovaného pod č. 655/2022 bolo zistené, že účastník konania reklamáciu výrobku - kachle HECHTHELISBEIGE v hodnote 574,90 €, zakúpeného dňa 30.09.2021, uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy dňa 01.10.2022 zamietol na základe odborného posúdenia vydaného dňa 11.10.2022 spoločnosťou HECHT SK, spol. s r.o., Letisková II.1925/20, Prievidza, pričom v doklade o vybavení reklamácie číslo: 22SE00471 zo dňa 14.10.2022 neuviedol, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

**p o k u t u**

vo výške: **200 €** (slovom: **dvesto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02790222.

**O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 25.11.2022 bola vykonaná kontrola v prevádzkarni HECHT špecialista na záhradu, Čáčovská cesta 6/3520, Senica, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 655/2022.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 655/2022, ktorá žiadala o prešetrenie postupu účastníka konania pri vybavovaní reklamácie. Spotrebiteľka si dňa 30.09.2021 zakúpila u účastníka konania kachle HECHTHELISBEIGE v hodnote 574,90 €. Spotrebiteľka po roku od kúpy výrobku uplatnila reklamáciu, ktorú jej účastník konania neuznal na základe odborného posúdenia.

Súčasťou podnetu boli fotokópie nasledovných dokladov:

- doklad o kúpe zo dňa 30.09.2021 na výrobok – kachle HECHTHELISBEIGE v hodnote 574,90 €,
- doklad o prijatí reklamácie 22SE00471 zo dňa 01.10.2022, závada uvedená zákazníkom: *„pri kúrení praskol zadný šamot, po čistení nezapadol horný šamot, zákazník udáva, že zle drží kľučka“*,
- odborný posudok číslo 22SE00471 zo dňa 11.10.2022, ktorý vypracovala spoločnosť HECHT SK, spol. s r.o., Letisková II 1925/20, Prievidza, v ktorom informovala o výsledku posúdenia: *„k poškodeniu vložky došlo nesprávnou obsluhou, napr. nárazom dreva alebo nadmerným prehriatím vložky. Na materiály nebola zistená výrobná a ani materiálová vada. Vrchná doska nedoliehala s dôvodu zlého založenia. Pri viacnásobnej skúške dvierok nebola zistená závada zlého zatvárania. Na základe týchto zistených skutočností reklamáciu zamietame“*,
- servisný protokol č. 22SSE00110 zo dňa 14.10.2022 – platená oprava so súhlasom spotrebiteľky v celkovej hodnote 110,64 €,
- fotodokumentácia prasknutého šamotu.

Prešetrením podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 655/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka uplatnila reklamáciu výrobku kachle HECHTHELISBEIGE v hodnote 574,90 €, zakúpeného dňa 30.09.2021 po 12 mesiacoch od kúpy výrobku.

Počas kontroly bola predložená evidencia o reklamáciách, ktorá bola vedená v počítačovom systéme prevádzkarne formou zakladania reklamačných protokolov. Kontrolou evidencie o reklamáciách bolo zistené, že spotrebiteľka uplatnila jednu reklamáciu. Reklamácia spotrebiteľky bola zaevidovaná nasledovne:

- poradové číslo reklamácie: 22SE00471,
- dátum uplatnenia reklamácie: 01.10.2022,
- dátum vybavenia reklamácie: 14.10.2022,
- spôsob vybavenia reklamácie: zamietnutie, na základe odborného posúdenia.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že reklamácia uplatnená dňa 01.10.2022 bola vybavená dňa 14.10.2022 zamietnutím na základe odborného posúdenia osoby autorizovanej výrobcom pre vykonávanie záručných opráv v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Účastník konania počas kontroly predložil nasledovné doklady:

- odborný posudok č. 22SE00471 od autorizovanej osoby splnomocnenej výrobcom HECHT,
- doklad o prijatí reklamácie,
- doklad o vybavení reklamácie, v ktorom spotrebiteľka potvrdila prevzatie výrobku svojím podpisom,

- poverenie výrobcu HECHT k vykonávaniu záručných opráv, posudzovaní závad a vydávaní odborných posúdení autorizovanej osobe uvedenej na odbornom posúdení.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. V doklade o vybavení reklamácie nebolo uvedené, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím účastník konania porušil § 18 ods. 7 prvá veta zákona o ochrane spotrebiteľa.

*Podľa § 18 ods. 7 prvá veta zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.*

Skutočnosti zistené kontrolou zo dňa 25.11.2022 boli zaznamenané v inšpekčnom zázname, ktorého kópiu prevzal manažér prevádzkarne účastníka konania.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.01.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 01.02.2023.

Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Manažér prevádzkarne účastníka konania vo vyjadrení v inšpekčnom zázname uviedol „beriem na vedomie“.

Účastník konania vo vyjadrení k obsahu inšpekčného záznamu uviedol, že k pochybeniu došlo zo strany jeho zamestnanca, ktorý vytlačil vyjadrenie k reklamáci na nesprávnej tlačovej zostave ako výstup z informačného systému. Účastník konania prijal vnútropodnikové opatrenia, aby sa táto ojedinelá situácia už neopakovala.

Správny orgán k vyjadreniu účastníka konania k obsahu inšpekčného záznamu uvádza, že dôvody vzniku nedostatku hodnotí ako subjektívne, na ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa neprihliada. Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá. Správny orgán hodnotí prijatie vnútropodnikových opatrení za účelom predchádzania vzniku takýchto situácií síce pozitívne, avšak následná náprava zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinnosťou účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly. Prípadné zanedbanie pracovných povinností zamestnancom je možné zo strany predávajúceho riešiť v rámci pracovno-právnych vzťahov.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v plnom rozsahu.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti nebolo splnené.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol.

Dôležité je, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, na rozhodnutie o nej v zákonnej lehote, aby bol spotrebiteľovi vydaný doklad o prijatí reklamácie, o spôsobe jej vybavenia a v prípade, že je reklamácia vybavená zamietnutím po 12 mesiacoch od kúpy, aby bolo v doklade o vybavení reklamácie uvedené, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Nedodržaním postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií, potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv v prípade nesúhlasu s riešením reklamácie, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľky, ktorý poukazoval na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 prvá veta zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti,

spôsob a následky porušenia povinnosti, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán postupoval pri ukladaní pokuty podľa § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

## SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj  
Pekárska 23, 917 01 Trnava**

**Číslo: P/0278/02/2022**

**Dňa: 22.02.2023**

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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 a § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

### ukladá účastníkovi konania:

**obchodné meno:** TERNO real estate s.r.o.  
**sídlo:** Bratská 3, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01  
**IČO:** 50 020 188

na základe kontroly vykonanej dňa 18.11.2022 v prevádzkarni KRAJ, Východná ulica 5, Trnava, pri ktorej bol porušený zákaz predávajúceho:

**používať nekalú obchodnú prax, 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, ods. 2 písm. a), písm. b), ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko kontrolou výrobkov umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa bolo zistené, že predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii v elektronickej registračnej pokladnici (ďalej len „ERP“):**

- Chillí omáčka Thai Chilisauce mi Knoblauch, zn. Shan´shi, 200 ml, predajná cena uvedená na cenovke 2,29 €, predajná cena evidovaná v ERP 2,69 €,
- Chillí omáčka Chilisauce scharf, zn. Shan´shi, 200 ml, predajná cena uvedená na cenovke 1,25 €, predajná cena evidovaná v ERP 2,49 €,

- Horčica s feferónmi zn. SNICO 180 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,75 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,49 €,
- Steaková omáčka pepřová zn. Vitana, 100 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,40 €, predajná cena evidovaná v ERP 0,99 €,
- Polievka s červenou šošovicou NATUR, zn. PODRAVKA, 120 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,88 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Polievka s bulgurom NATUR, zn. PODRAVKA, 120 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,88 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Polievka s pohánkou a zeleninou NATUR, zn. PODRAVKA, 110 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,88 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Syrová omáčka PARMEZÁNSKÁ, zn. Vitana, 41 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,60 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Syrová omáčka 4 DRUHY SÝRA, zn. Vitana, 46 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,60 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Proteínová tyčinka low carb, HIGH FIBER 39 %, zn. LeGracie, 35 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,70 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,39 €,
- Proteínová tyčinka coconut and cocoa, HIGH FIBER 40 %, zn. LeGracie, 35 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,70 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,39 €,
- Kokosové sušienky polomáčané, zn. Celita, 120 g, predajná cena uvedená na cenovke 1,08 €, predajná cena evidovaná v ERP 2,15 €,
- Čokoládový dezert Simply Chocolate, INSTEAD OF FLOWERS, zn. Cocoa, 120 g, predajná cena uvedená na cenovke 8,99 €, predajná cena evidovaná v ERP 11,99 €,
- Čokoláda Lískové oříšky opražené ATELIÉR, zn. Orion, 115 g, predajná cena uvedená na cenovke 1,00 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,99 €,

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

## **p o k u t u**

vo výške: **1 500 €** (slovom: **jedentisícpäťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02780222.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 18.11.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni KRAJ, Východná ulica 5, Trnava, ktorú v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) prevádzkoval predávajúci spoločnosť TERNO real estate s.r.o. (ďalej len „účastník konania“).

Kontrolou výrobkov umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa bolo zistené, že predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii v ERP:

- Chilli omáčka Thai Chilisauce mi Knoblauch, zn. Shan'shi, 200 ml, predajná cena uvedená na cenovke 2,29 €, predajná cena evidovaná v ERP 2,69 €,
- Chilli omáčka Chilisauce scharf, zn. Shan'shi, 200 ml, predajná cena uvedená na cenovke 1,25 €, predajná cena evidovaná v ERP 2,49 €,
- Horčica s feferónmi zn. SNICO 180 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,75 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,49 €,
- Steaková omáčka pepřová zn. Vitana, 100 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,40 €, predajná cena evidovaná v ERP 0,99 €,
- Polievka s červenou šošovicou NATUR, zn. PODRAVKA, 120 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,88 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Polievka s bulgurom NATUR, zn. PODRAVKA, 120 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,88 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Polievka s pohánkou a zeleninou NATUR, zn. PODRAVKA, 110 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,88 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Syrová omáčka PARMEZÁNSKÁ, zn. Vitana, 41 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,60 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Syrová omáčka 4 DRUHY SÝRA, zn. Vitana, 46 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,60 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,19 €,
- Proteínová tyčinka low carb, HIGH FIBER 39 %, zn. LeGracie, 35 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,70 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,39 €,
- Proteínová tyčinka coconut and cocoa, HIGH FIBER 40 %, zn. LeGracie, 35 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,70 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,39 €,
- Kokosové sušienky polomáčané, zn. Celita, 120 g, predajná cena uvedená na cenovke 1,08 €, predajná cena evidovaná v ERP 2,15 €,
- Čokoládový dezert Simply Chocolate, INSTEAD OF FLOWERS, zn. Cocoa, 120 g, predajná cena uvedená na cenovke 8,99 €, predajná cena evidovaná v ERP 11,99 €,
- Čokoláda Lískové oříšky opražené ATELIÉR, zn. Orion, 115 g, predajná cena uvedená na cenovke 1,00 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,99 €.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, ods. 2 písm. a), písm. b), ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje používať nekalú obchodnú praktiku, 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 cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

*Podľa § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodnou praktikou sa rozumie konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia, vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.*

*Podľa § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi, alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.*

*Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.*

*Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.*

*Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak*

- a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,*
- b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

*Podľa § 7 ods. 4 prvej vety zákona o ochrane spotrebiteľa za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.*

*Podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.*

Účastník konania v uvedenom prípade nekalej obchodnej praktiky konal v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušilo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobkom. K narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa došlo z dôvodu, že informácia o cene predmetných výrobkov uvedených na cenovke bola nižšia, než bola skutočná cena stanovená v cenovej evidencii v ERP. Rozpor s požiadavkou odbornej starostlivosti spočíval v tom, že účastník konania pri dotknutých výrobkoch mohol viesť do omylu spotrebiteľa nesprávnou informáciou o cene týchto výrobkov, nakoľko bolo preukázateľne zistené, že skutočná cena uvedených výrobkov stanovená v cenovej evidencii bola vyššia ako cena deklarovaná na cenovke.

Skutočnosti zistené kontrolou zo dňa 18.11.2022 boli zaznamenané v inšpekčnom zázname, ktorého kópiu prevzala vedúca prevádzkarne účastníka konania.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.01.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 02.02.2023.

Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Vedúca prevádzkarne účastníka konania ku skutočnostiam zadokumentovaným v inšpekčnom zázname uviedla „záznam preberám a zabezpečím jeho doručenie na centrálné oddelenie kvality, pričom účastník konania sa vyjadrí k záznamu a k priebehu kontroly v zákonom stanovenej lehote“.

Účastník konania vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania uviedol, že sa v spolupráci s vedením kontrolovanej prevádzky zaoberal nezhodami zistenými



a zdokumentovanými v zázname z kontroly a prijal nápravné opatrenia na ich odstránenie. Nedostatok týkajúci sa nesúlady cien uvedených na cenovkách a vedených v ERP vznikol v dôsledku zlyhania ľudského faktora. Bežne je na prevádzkach vystavených niekoľko stoviek cenoviek, pričom sa nedá vylúčiť, že sa sporadicky stane, že neúmyselne nedôjde k výmene niekoľkých kusov aktualizovaných cenoviek. V deň kontroly prišlo k pochybeniu personálu na predajni, nakoľko zodpovedný zamestnanec pri štandardoch preceňovania tovaru nedodržiaval správny postup pri precenení a neskopíroval položky zlacnené z predchádzajúceho dňa, resp. nezmenil v systéme dátum preceňovania. Na základe uvedeného nedostatku boli vykonané systémové opatrenia, aby k podobným nedostatkom nedochádzalo. Účastník konania má snahu vždy operatívne riešiť nedostatky zistené kontrolnými orgánmi a aj v budúcnosti sa bude usilovať zabezpečovať predaj potravín v súlade s platnou legislatívou.

K vyjadreniam účastníka konania správny orgán uvádza, že aj keď prijatie nápravných opatrení a odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, následná náprava zistených nedostatkov nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je podľa § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinnosťou účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je teda rozhodujúci stav zistený v čase kontroly. Prípadné zanedbanie pracovných povinností zamestnancom je možné zo strany predávajúceho riešiť v rámci pracovno-právnych vzťahov.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti nebolo splnené.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene.

V súvislosti so zistenou nekalou obchodnou praktikou správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil jej použitie v štádiu pred samotnou kúpou výrobkov, a teda pred uzatváraním kúpnej zmluvy. Informácia o cene uvedená na cenovkách v prevádzkarni pre spotrebiteľov musí byť pravdivá. Súčasne je potrebné uviesť, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve predávajúci je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko sa jedná o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností.

Použitie nekalej obchodnej praktiky je v rozpore s odbornou starostlivosťou a môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Klamlivým informovaním o cene výrobku, keď bol spotrebiteľ informovaný o nižšej cene, než aká je v skutočnosti zaúčtovaná, boli porušené základné práva spotrebiteľa na jednoznačné informácie, čo by viedlo následne aj k jeho majetkovej ujme.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania odstránil nedostatky zistené pri kontrole.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 prvá veta zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán postupoval pri ukladaní pokuty podľa § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.