

**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/0023/02/2022

Dňa: 31.05.2022

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 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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 v znení neskorších predpisov,

**ukladá účastníkovi konania :**

**obchodné meno:** ELEKTROSPED, a. s.  
**sídlo:** Pestovateľská 13, Bratislava 821 04  
**IČO:** 35 765 038

na základe kontroly vykonanej dňa 19.01.2022 a 16.02.2022 za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 16/2022, v prevádzkarni Datart, Aréna City, Kollárova 20, Trnava,

**pre porušenie povinnosti**

- 1. zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy (na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa § 18a ods. 1, sa neprihliada) v zmysle § 18 ods. 6 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 bolo zistené, že predávajúci zamietol druhú reklamáciu výrobku – elektrická motorka RACCEWAY E-BABETA vínový - metalíza v hodnote 969 €, zaevidovanú pod č. 8801251436, uplatnenú dňa 31.10.2021 počas prvých 12 mesiacov od kúpy, bez odborného posúdenia, nakoľko predložené odborné posúdenie, uvedené v reklamačnom protokole č. 8801251436 neobsahovalo dátum vyhotovenia odborného posúdenia v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;**
- 2. vydat' písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v zmysle § 18 ods. 9 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 bolo zistené, že predávajúci na reklamáciu výrobku – elektrická motorka RACCEWAY E-BABETA vínový - metalíza v hodnote 969 €, zaevidovanú pod č. 8801251436, uplatnenú dňa 31.10.2021, písomný doklad o vybavení reklamácie zo dňa 13.12.2021 nevydal najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,**

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: **300 €** (slovom: **tristo 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: 00230222.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 19.01.2022 a 16.02.2022 bola vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. 16/2022 v prevádzkarni Datart, Aréna City, Kollárova 20, Trnava, pričom bolo zistené, že účastník konania bol 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) vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý podal predmetný podnet, predávajúcim.

Pri kontrole vykonanej v horeuvedenej prevádzkarni dňa 19.01.2022, ktorá bola zameraná na prešetrenie postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácií batérie na elektrickú motorku RACCEWAY E-BABETA spotrebiteľa J.D. bolo zistené, že spotrebiteľ na prevádzkarni uplatnil 2 reklamácie dňa 21.09.2021 a dňa 31.10.2021, ktoré predávajúci neuznal. Reklamácie boli uplatnené do 12 mesiacov od kúpy. Predávajúci predložil odborné posúdenia vydané spoločnosťou RULYT SK, s.r.o., Dolný Lieskov 195, 018 21 Dolný Lieskov, IČO: 36 692 255. Osvedčenie výrobcu elektrických motoriek RACCEWAY E-Babeta E-BABET, potvrdzujúce, že spoločnosť RULYT SK, s. r. o., Dolný Lieskov 195, 018 21 Dolný Lieskov, IČO: 36 692 255 je oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv v čase kontroly dňa 19.01.2022 nebolo predložené. Účastníkovi konania bolo uložené zaslať požadované doklady v termíne do 26.01.2022. Dňa 26.01.2022 bola na Inšpektorát SOI doručená „POVĚŘOVACÍ LISTINA“, vystavená spoločnosťou RULYT s. r. o., 5. května 435, 440 01 Dobroměřice, IČO: 25602217, Česká republika, v ktorej je uvedené, že spoločnosť RULYT s.r.o. je výhradným dovozcom a distribútorom do Európskej únie a poveruje spoločnosť RULYT SK, s. r. o., Dolný Lieskov 195, 018 21 Dolný Lieskov na vykonávanie záručných a pozáručných opráv všetkých dovážaných výrobkov.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že predávajúci zamietol druhú reklamáciu výrobku – elektrická motorka RACCEWAY E-BABETA vínový - metalíza v hodnote 969 €, zaevidovanú pod č. 8801251436, uplatnenú dňa 31.10.2021 počas prvých 12 mesiacov od kúpy, bez odborného posúdenia, nakoľko predložené odborné posúdenie, uvedené v reklamačnom protokole č. 8801251436 zo dňa 31.10.2021 neobsahovalo dátum vyhotovenia odborného posúdenia v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa.

*V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa môže predávajúci vybaviť reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Odborným posúdením sa v zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa považuje vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou,*

*notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.*

*V zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa Odborné posúdenie musí obsahovať*

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,*
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,*
- c) popis stavu výrobku,*
- d) výsledok posúdenia,*
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.*

*V zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že predávajúci na reklamáciu výrobku – elektrická motorka RACCEWAY E-BABETA vínový - metalíza v hodnote 969 €, zaevidovanú pod č. 8801251436, uplatnenú dňa 31.10.2021, písomný doklad o vybavení reklamácie zo dňa 13.12.2021 nevydal najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

*V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 19.01.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Kollárova 20, Trnava, prevzal vedúci prevádzkarne účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole a v inšpekčnom zázname zo dňa 16.02.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Kollárova 20, Trnava, prevzal vedúci prevádzkarne účastníka konania, ktorý bol prítomný.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.04.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 02.05.2022.

V zmysle § 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.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 19.01.2022 vedúci prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že berie na vedomie a bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 16.02.2022 vedúci prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vyjadrení zo dňa 24.01.2022 člen predstavenstva účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že aj keď je pravdou, že písomný doklad o vybavení reklamácie nebol spotrebiteľovi vydaný v zákonom stanovenej lehote 30 dní, prevádzky účastníka konania majú činnosti súvisiace s vybavením reklamácií nastavené tak, aby neprichádzalo k porušeniu zákona, avšak v danom prípade došlo k zlyhaniu ľudského faktora tak, že nebolo v systéme odkontrolované zaslanie písomného dokladu o vybavení reklamácie. Taktiež je pravdou, že kópia odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie nebola spotrebiteľovi poskytnutá v lehote 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, avšak túto skutočnosť nebolo v moci účastníka konania ovplyvniť, keďže odborné posúdenie nevyhotovuje účastník konania, pričom účastník konania nemal inú možnosť ako vychádzať z odborného posúdenia. Poukazuje na to, že v konečnom dôsledku nebolo úmyslom účastníka konania akokoľvek porušovať zákon, či poškodzovať spotrebiteľa, a preto žiada prihliadnuť na uvedené skutočnosti. Aj keď zistené pochybenia účastníka konania veľmi mrzia, je zrejmé, že tento nemal úmysel porušovať zákon, či poškodzovať spotrebiteľa. Na základe vyššie uvedených skutočností člen predstavenstva účastníka konania žiada zastaviť predmetné správne konanie, ak by však bolo dodatočne preukázané, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, navrhuje aby správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Vo vyjadrení zo dňa 21.02.2022 člen predstavenstva účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že účastník konania oslovil spoločnosť Rulyt s.r.o. s požiadavkou na doručenie výrobcom alebo autorizovaným zástupcom výrobcu spoločnosti potvrdené Osvedčenie výrobcu elektrických motocyklov RACCEWAY E-BABETA potvrdzujúce, že spoločnosť RULYT SK, s.r.o. je oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Zároveň poukazuje na odpoveď spoločnosti Rulyt s.r.o., z ktorej vyplýva, že je výrobcom a distribútorom, pričom si môže zvoliť svoje zastúpenie a autorizované servisy v jednotlivých štátoch EÚ.

Dôvody vzniku nedostatkov hodnotí správny orgán ako subjektívne, na ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Uvedené skutočnosti nemá vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje 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 nepreukazuje úmysel v konaní.

Správny orgán ďalej uvádza, že pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo zo strany účastníka konania k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa. SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená. SOI rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, teda či predmetná reklamácia bude vybavená kladne alebo záporne a akým spôsobom. Zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje.

K vyjadreniam účastníka konania správny orgán uvádza, že v prípade porušenia povinnosti zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia bolo pre vyvodenie zodpovednosti určujúce, že odborné posúdenie neobsahovalo náležitosti podľa § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom z tohto ustanovenia ďalej vyplýva, že na takéto odborné posúdenie sa neprihliada.

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 predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené.

Po preskúmaní celej 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 zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy a povinnosti vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Dôležité je, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, na rozhodnutie o nej v zákonnej lehote a aby bolo spotrebiteľovi vydané potvrdenie o prijatí reklamácie, ako aj písomný doklad o jej vybavení. Účastníkom konania predložené odborné posúdenie, uvedené v reklamačnom protokole č. 8801251436 neobsahovalo dátum vyhotovenia odborného posúdenia, pričom v zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada. Na základe uvedeného je zrejmé, že predávajúci nesplnil povinnosť vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia, čím naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 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 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinností, preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o

ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená 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.

Pokuta bola uložená jedným rozhodnutím za všetky zistené porušenia povinností kumulatívnym spôsobom.

**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/0032/02/2022**

**Dňa: 25.05.2022**

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 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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 v znení neskorších predpisov,

**ukladá účastníkovi konania :**

**obchodné meno:** MIKO, s.r.o.  
**sídlo:** Strojárska 1C, Trnava 917 02  
**IČO:** 45 342 245

na základe kontroly vykonanej dňa 08.02.2022 zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 624/2021 v sídle Inšpektorátu SOI v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, na základe dokladov predložených orgánu dohľadu na výzvu zo dňa 19.11.2021,

**pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote** v zmysle § 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, nakoľko pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 624/2021 bolo zistené, že reklamácia vady vchodových dverí do bytu č. 76, Mikovíniho 21, Trnava, uplatnená e-mailom dňa 10.03.2021, zaevidovaná pod poradovým číslom 4, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote,

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: **400 €** (slovom: **štyristo 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: 00320222.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 08.02.2022 bola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. 624/2021, pričom bolo zistené, že účastník konania bol 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) vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý podal predmetný podnet, predávajúcim.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 624/2021, ktorý poukazoval na postup účastníka konania pri vybavovaní reklamácie.

V záujme riadneho prešetrenia podnetu spotrebiteľa listom zo dňa 19.11.2021 požiadal Inšpektorát SOI účastníka konania o doručenie dokumentov súvisiacich s reklamáciou spotrebiteľa, t.j.

- výpisu z evidencie o reklamáciách preukazujúceho zaevidovanie predmetnej reklamácie spotrebiteľa Ing. R. G., PhD. zo dňa 10.03.2021 (prípadne fotokópiu z evidencie o reklamáciách, ak je táto vedená v písomnej forme),
- kópie potvrdenia o prijatí reklamácie spotrebiteľa Ing. R. G., PhD. zo dňa 10.03.2021,
- kópie písomného dokladu o vybavení reklamácie spotrebiteľa Ing. R. G., PhD. zo dňa 10.03.2021,
- podanie písomného vysvetlenia k podnetu spotrebiteľa Ing. R. G., PhD.

Dňa 23.12.2021 bola na Inšpektorát SOI doručená žiadosť o predĺženie lehoty na doručenie dokladov v termíne do 10.01.2022.

Dňa 13.01.2022 boli na Inšpektorát SOI doručené nasledujúce doklady:

- výpis z evidencie o reklamáciách vedenej v počítačovom programe,
- kópia reklamačného formuláru zo dňa 10.03.2021 – potvrdenie o prijatí reklamácie,
- kópia e-mailu s komunikáciou kontrolovanej osoby s jej dodávateľom zo dňa 22.03.2021.

Preskúmaním vyžiadaných a doručených dokladov k podnetu spotrebiteľa bolo zistené, že spotrebiteľ Ing. R. G., PhD. uplatnil u účastníka konania reklamáciu na výrobok - vchodové dvere do bytu v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava. Uvedený byt prevzal dňa 01.06.2019. Kúpna zmluva o prevode vlastníctva bytu bola uzatvorená dňa 09.10.2019.

Spotrebiteľ e-mailom, prostredníctvom reklamačného formuláru odoslaného na adresu reklamacie@ismont.sk, uplatnil reklamáciu dňa 10.03.2021. V predmete reklamácie popisuje vady vchodových dverí do bytu č.76, Mikovíniho 21, Trnava, ktoré sú úplne skrútené, vrch a spodok dverí sa pri zatvorení stave dotýkajú zárubne, stred v okolí kľučky odstáva a je tam medzera cca 0,5 – 0,8 cm

Účastník konania na výzvu orgánu dozoru predložil potvrdenie o prijatí reklamácie zo dňa 10.03.2021 vo forme a s obsahom, ktorý je totožný so spotrebiteľom doručeným dokumentom, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ u predávajúceho uplatňoval právo zodpovednosti za vady výrobku. V potvrdení o uplatnení reklamácie, ktorý bol doručený zo strany účastníka konania, sa nenachádza poradové číslo reklamácie. Orgánu dozoru bola doručená kópia evidencie o reklamáciách, ktorá je vedená v počítačovom programe. Reklamácia spotrebiteľa je zaevidovaná pod poradovým číslom 4, s dátumom uplatnenia 10.03.2021 a popisom vady "vykrivene vstupne dvere". Spôsob vybavenia a dátum vybavenia reklamácie nie je uvedený, v časti dátum vybavenia je uvedená poznámka „REKLAMUJEM U DODAVATELA Kujana“.

Účastník konania vo svojom vyjadrení adresovanom orgánu dozoru okrem iného uvádza, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 10.03.2021, bola preposlaná dňa 22.03.2021 spoločnosti KA-NA-PY INTERIÉR, s.r.o., ktorá do predmetnej nehnuteľnosti dodávala vnútorné dvere a nakoľko komunikácia nebola úspešná, tak dňa 28.04.2021 oslovili dodávateľa vstupných dverí spoločnosť Stolárstvo u Kujana, s.r.o., ktorá priamo so spotrebiteľom komunikovala, pričom sa dohodli na obhliadke dverí, ktorá sa aj uskutočnila a reklamácia bola uznaná, avšak k vybaveniu reklamácie nedošlo ani pri vynaložení náležitej starostlivosti, nakoľko spoločnosť Stolárstvo u Kujana, s.r.o. nekomunikuje vo veci ani s účastníkom konania.

Účastník konania nepredložil na výzvu orgánu dozoru žiadny doklad o vybavení reklamácie Ing. R. G., PhD. Z uvedeného vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa riadne uplatnená u predávajúceho je nevybavená. Účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 624/2021 bolo zistené, že reklamácia vady vchodových dverí do bytu č. 76, Mikovíniho 21, Trnava, uplatnená e-mailom dňa 10.03.2021, zaevidovaná pod poradovým číslom 4, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

*V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.*



Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 08.02.2022, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 23.02.2022. Účastník konania inšpekčný záznam neprevzal v úložnej lehote, dňa 11.03.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.04.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 30.04.2022, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

*Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.*

*Podľa § 17 ods. 1 zákona o e-Governmente, orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.*

*Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.*

*Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.*

*Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručeníú, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.*

V zmysle § 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.

Vo vyjadrení v liste zo dňa 20.12.2021 konateľ účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a žiada o predĺženie lehoty na doručenie dokladov v termíne do 10.01.2022.

Vo vyjadrení v liste zo dňa 10.01.2022 splnomocnený zástupca účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 10.03.2021, bola preposlaná dňa 22.03.2021 spoločnosti KA-NA-PY INTERIÉR, s.r.o., ktorá do predmetnej nehnuteľnosti dodávala vnútorné dvere a nakoľko komunikácia nebola úspešná, dňa 28.04.2021 oslovili dodávateľa vstupných dverí spoločnosť Stolárstvo u Kujana, s.r.o., ktorá priamo so spotrebiteľom komunikovala, pričom sa dohodli na obhliadke dverí, ktorá sa aj uskutočnila a reklamácia bola uznaná tak, že ako spôsob vybavenia reklamácie bola určená

výmena dverí, avšak k vybaveniu reklamácie nedošlo ani pri vynaložení náležitej starostlivosti. Spotrebiteľ dňa 27.09.2021 poslal účastníkovi konania sťažnosť na nevybavenie reklamácie, pričom tento kontaktoval spoločnosť Stolárstvo u Kujana, s.r.o. s požiadavkou o vysvetlenie, pričom odpoveď bola, že vzniknutú situáciu napravia a čo najskôr reklamáciu spracujú. Splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že spotrebiteľ podal opätovne sťažnosť na nečinnosť, avšak dňa 20.10.2021 sa účastník konania snažil skontaktovať so spoločnosťou Stolárstvo u Kujana, s.r.o., avšak táto už žiadnym spôsobom nekomunikovala vo veci ani s účastníkom konania. Splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že ani po náležitej starostlivosti pri reklamáci spotrebiteľa sa účastníkovi konania nepodarilo vzniknutú situáciu vyriešiť.

Správny orgán ako orgán kontroly vnútorného trhu uvádza, že účastníkom konania došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa. SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená. SOI rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, teda či predmetná reklamácia bude vybavená kladne alebo záporne a akým spôsobom. Zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamáci, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje.

K vyjadreniam účastníka konania správny orgán zároveň uvádza, že kontrolné zistenia vyplývajú z jednoznačne zisteného skutkového stavu dôkladne posúdeného správnym orgánom, ktorý na tomto základe začal správne konania v dôsledku porušenia povinností uvedenej vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Správny orgán sa v danom prípade dôkladne zaoberal okolnosťami predmetného prípadu a dospel k záveru, že na ochranu práv spotrebiteľov je nevyhnutné v danom prípade uložiť sankciu, nakoľko bolo preukázateľné zistené, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Správny orgán zároveň považuje za potrebné poukázať na to, že účastník konania do dňa vydania predmetného rozhodnutia o uložení pokuty nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote.

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 predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené.

Po preskúmaní celej 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní.

Keďže účastník konania prijal reklamáciu spotrebiteľa, bol ju povinný vybaviť v zmysle požiadaviek vyplývajúcich z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje predávajúcemu povinnosť, aby reklamáciu vybavil najneskôr v lehote 30-tich dní. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že

v zákonom stanovenej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky. Reklamácia môže byť vybavená opravou, výmenou, vrátením peňazí, poskytnutím zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo zamietnutím v závislosti od charakteru vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

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, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 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 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená 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 T r n a v a**

**Číslo: P/D/0036/02/2022**

**Dňa: 19.05.2022**

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 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, § 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 (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) a § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 102/2014 Z.z.), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

**ukladá účastníkovi konania:**

**obchodné meno:** MCR Technology s.r.o.  
**sídlo:** Malženice 199, Malženice 919 29  
**IČO:** 44 888 902

na základe kontroly zahájenej v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava dňa 16.12.2021 vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím obchodných podmienok a ostatných zverejnených informácií súvisiacich s predajom a ukončená dňa 11.02.2022 spísaním inšpekčného záznamu bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, ktorý vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk),

**pre porušenie:**

- a) **zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu** v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 v sekcii 7. Reklamácie bolo uvedené: *„Reklamovaný tovar musí byť vrátený v originálnom obale a musí byť kompletný, t.j. vrátane príslušenstva.“*;
- b) **zákazu predávajúceho upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov** v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 v sekcii 3. Dodacie podmienky bolo uvedené: *„Ak Predávajúci objednaný tovar nemôže dodať a Kupujúci s Predávajúcim sa nedohodli na náhradnom plnení, je Predávajúci povinný vrátiť už zaplatenú kúpnu cenu Kupujúcemu do 15 dní od uplynutia lehoty na dodanie tovaru.“*;
- c) **zákazu upierať práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách** v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 v sekcii 6. Vrátenie tovaru bolo uvedené: *„Pokiaľ by bol vrátený tovar akokoľvek poškodený, či opotrebovaný, vyhradzuje si Predávajúci právo na náhradu škody, ktorú je oprávnený započítať oproti kúpnej cene. To neplatí ak bol tovar vrátený z dôvodu, že mal vady, na ktoré sa vzťahuje záruka.“*;
- d) **povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov** v zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 predávajúci neinformuje spotrebiteľa o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar;

- e) **povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko predávajúci na internetovej stránke [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z.;**
- f) **povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty v zmysle § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko kontrolou internetovej stránky [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi informácie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty;**
- g) **povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko kontrolou internetovej stránky [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi informácie o okolnostiach, za akých podmienok spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy - čo je v rozpore s § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z.;**
- h) **povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu v zmysle § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko kontrolou internetovej stránky [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru;**
- i) **povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže**

**spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** v zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko kontrolou internetovej stránky www.mcr-technology.sk ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

- j) povinnosti j) pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru; predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5, v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na § 7 ods. 1 písm. a) a § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko pri kontrole bolo zistené, že predávajúci nepravdivo informoval spotrebiteľa o lehote na vrátenie všetkých platieb pri odstúpení od zmluvy, nakoľko v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.mcr-technology.sk ku dňu 16.12.2021 v sekcii 6. Vrátenie tovaru bolo uvedené: „V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) má Kupujúci právo od uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby oznámenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy a zakúpený tovar boli Predávajúcemu doručené v uvedenej lehote. V prípade, že Kupujúci využije právo na vrátenie tovaru, musí byť tovar nepoškodený, bez známok opotrebenia a v pôvodnom obale. Predávajúci tovar prekontroluje a preskúša. Pokiaľ bol tovar vrátený nepoškodený a neopotrebovaný, vráti Predávajúci Kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v lehote do 15 dní od odstúpenia Kupujúceho od zmluvy, a to buď odoslaním zaplatenej sumy poštovou poukážkou na adresu Kupujúceho, alebo prevodom na účet Kupujúceho.“;**
- k) predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu** v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. - kontrolou internetovej stránky www.mcr-technology.sk ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neinformuje spotrebiteľa o tom, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; tlačidlo pre odoslanie objednávky obsahuje len text „Odoslať objednávku“ bez jednoznačnej formulácie vyjadrujúcej skutočnosť, že odoslanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu,

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: **400 €** (slovom: **štyristo 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: 00360222.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 16.12.2021 bola zahájená kontrola vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím obchodných podmienok a ostatných zverejnených informácií súvisiacich s predajom na internetovej stránke [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) a ukončená dňa 11.02.2022 spísaním inšpekčného záznamu bez prítomnosti zástupcu účastníka konania. Bolo zistené, že účastník konania bol v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k spotrebiteľom predávajúcim.

Kontrola bola vykonaná v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 102/2014 Z.z. a zákona č. 22/2004 Z.z., pričom bolo zistené, že účastník konania vykonáva zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk).

V obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 v sekcii 7. Reklamácie bolo uvedené: *„Reklamovaný tovar musí byť vrátený v originálnom obale a musí byť kompletný, t.j. vrátane príslušenstva.“*

*V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

V obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 v sekcii 3. Dodacie podmienky bolo uvedené: *„Ak Predávajúci objednaný tovar nemôže dodať a Kupujúci s Predávajúcim sa nedohodli na náhradnom plnení, je Predávajúci povinný vrátiť už zaplatenú kúpnu cenu Kupujúcemu do 15 dní od uplynutia lehoty na dodanie tovaru.“*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu svojich ekonomických záujmov.

Taktiež bolo zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 v sekcii 6. Vrátene tovaru bolo uvedené: „*Pokiaľ by bol vrátený tovar akokoľvek poškodený, či opotrebovaný, vyhradzuje si Predávajúci právo na náhradu škody, ktorú je oprávnený započítať proti kúpnej cene. To neplatí ak bol tovar vrátený z dôvodu, že mal vady, na ktoré sa vzťahuje záruka.*“  
*V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko predávajúci týmto v obchodných podmienkach určuje podmienky, ktoré možno označiť za neprijateľné, nakoľko obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady.

Na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 predávajúci neinformuje spotrebiteľa o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, čím porušil § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.

Ďalej bolo zistené, že predávajúci na internetovej stránke [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.

Kontrolou internetovej stránky [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi informácie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, čím porušil § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Kontrolou internetovej stránky [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi informácie o okolnostiach, za akých podmienok spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, čím účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť pred uzavretím zmluvy



uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Kontrolou internetovej stránky www.mcr-technology.sk ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru, čím porušil § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.

Kontrolou internetovej stránky www.mcr-technology.sk ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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

*g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,*

*h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,*

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

*k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,*

*l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,*

*t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.*

Taktiež bolo zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 v sekcii 6. Vrátanie tovaru bolo uvedené: „V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) má Kupujúci právo od uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby oznámenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy a zakúpený tovar boli Predávajúcemu doručené v uvedenej lehote. V prípade, že Kupujúci využije právo na vrátenie tovaru, musí byť tovar nepoškodený, bez známok opotrebenia a v pôvodnom obale. Predávajúci tovar prekontroluje a preskúša. Pokiaľ bol tovar vrátený nepoškodený a neopotrebovaný, vráti Predávajúci Kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v lehote do 15 dní od odstúpenia Kupujúceho od zmluvy, a to buď odoslaním zaplatenej sumy poštovou poukážkou na adresu Kupujúceho, alebo prevodom na účet Kupujúceho.“

*V zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.*

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

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na § 7 ods. 1 písm. a) a § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy (ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru) a (predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov).

Kontrolou internetovej stránky [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) ku dňu 16.12.2021 bolo zistené, že predávajúci neinformuje spotrebiteľa o tom, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; tlačidlo pre odoslanie objednávky obsahuje len text „Odoslať objednávku“ bez jednoznačnej formulácie vyjadrujúcej skutočnosť, že odoslanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 11.02.2022, ktorý bol účastníkovi konania dňa 22.02.2022 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 27.02.2022.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.04.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z., ktoré účastník konania prevzal dňa 21.04.2022.

V zmysle § 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.

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 predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania na internetovej stránke [www.mcr-technology.sk](http://www.mcr-technology.sk) dňa 16.12.2021. Správny orgán má za to, že všeobecné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, zároveň však nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo teda spoľahlivo zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, ako aj na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách a neposkytol spotrebiteľovi správne informácie v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že v § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré pôsobili ich porušenie.

Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana.

Po preskúmaní celej 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 zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, zákazu upierať práva spotrebiteľa na informácie; zákazu upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov; zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o lehote do, ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar; informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu; informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru; predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

Správny orgán pri rozhodovaní o uložení pokuty prihliadol na skutočnosť, že upieraním spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu ekonomických záujmov a práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 3 ods. 1 a § 3 ods. 3 cit. zákona, účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom tohto konania boli porušené práva spotrebiteľa chránené dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Správny orgán vzal do úvahy, že neinformovaním spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, bolo porušené právo spotrebiteľa na informácie. Právo spotrebiteľa na informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom upravuje zákon o ochrane spotrebiteľa, pričom ukladá predávajúcemu povinnosť informovať spotrebiteľa o možnosti podať návrh na niektorý zo subjektov alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak nebude spokojný so spôsobom, ako účastník konania vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva. Cieľom uvedenej právnej úpravy obsiahnutej v zákone č. 391/2015 Z.z. je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, respektíve len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, resp. tiež neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, neuplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu, že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon. Správny orgán prihliadol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že uvedeným protiprávnym konaním tak účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na zvýšenú ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu priznáva zákon č. 102/2014 Z.z. v súvislosti s ponukou a predajom výrobkov alebo poskytovaním služieb. Správny orgán pri určení výšky pokuty zároveň prihliadol na vysokú spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania, keď porušením povinností zákona č. 102/2014 Z.z. účastník konania ohrozil osobitne chránený záujem spotrebiteľa ustanovený zákonom, ako aj právnymi aktmi EU/ES.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté najmä na závažnosť porušenia zákazu, čas ich trvania a škodlivé následky. Bolo potrebné prihliadnuť k tej skutočnosti, že porušenie zákazov predávajúceho treba považovať za závažný zásah do práv spotrebiteľa, najmä do jeho práva na úplné, presné a jasné informácie o povinnostiach predávajúceho a právnych nárokoch spotrebiteľa stanovených právnou úpravou.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý realizuje zásielkový predaj výrobkov na celom území Slovenskej republiky v dôsledku čoho porušenie povinností sa javí o to závažnejšie.

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, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

*V zmysle § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.*

*Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu predávajúcemu uloží pokutu od 200 do 10 000 eur, ak porušil povinnosť podľa § 3 ods. 1.*

*V zmysle § 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.*

Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnuteľný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 T r n a v a**

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 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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 v znení neskorších predpisov,

#### **ukladá účastníkov konania:**

**obchodné meno:** COOP Jednota Senica, spotrebné družstvo  
**sídlo:** Nám. oslobodenia 12, Senica 905 47  
**IČO:** 00 168 891

- na základe kontroly vykonanej dňa 24.02.2022 a zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 80/2022 v prevádzkarni Supermarket COOP Jednota Senica, 09-031, Hviezdoslavova 311/5, Senica,

#### **pre porušenie:**

**1. povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť** v zmysle § 14 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 8 druhov výrobkov (Lízanka, Melody Pops, zn. Chupa Chups, 15 g; Sekundové lepidlo, zn. Loctite, 2 g; Radler citrón baza & mäta, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler Extra svieži grapefruit, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler citrón, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler tmavá višňa, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Termo pančucháče, winter 100 Den, zn. Bellinda; Sviečka, vianočný medvedík, 70 g) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne prístupnená;

**2. povinnosti označiť výrobok jednotkovou cenou** v zmysle § 14a 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, nakoľko 4 druhy výrobkov (Radler citrón baza & mäta, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler Extra svieži grapefruit, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler citrón, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler tmavá višňa, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml) neboli označené jednotkovou cenou;

- na základe kontroly vykonanej dňa 25.02.2022 v prevádzkarni Potraviny COOP Jednota 02-058, SNP 33, Holíč,

#### **pre porušenie:**

**3. 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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa** v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 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, 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):

- a. špongie PROFILED 5 ks/balenie + utierka, predajná cena uvedená na cenovke 0,89 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,25 €,

4. **povinnosti stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň spotreby** v zmysle § 6 ods. 3 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 v ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzal 1 druh výrobku (1 balenie Pečeňový syr COOP Jednota Senica 0,275 kg, á 2,59€/ks, spotrebujte do: 24.02.2022) v celkovej hodnote 2,59 € po uplynutí doby spotreby;
5. **povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť** v zmysle § 14 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 10 druhov výrobkov (tatárska omáčka Spak 100 g, kečup jemný COOP Jednota 50 g, mozzarella Mini COOP Premium 250 g, langoše predsmažené zn. ERI 240 g, mrazené kuracie stehno bez kosti a kože HYZA 574 g, kuracie srdcia hlboko zmrazené 500 g, pohánkové chrumky nesolené zn. Ravita 80 g, zapaľovč ICQ, kulma na vlasy K-52 zn. ORAVA, viečka uzatváracie 20 ks v balení) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne prístupnená;
6. **povinnosti označiť výrobok jednotkovou cenou** v zmysle § 14a 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, nakoľko 6 druhov výrobkov (mozzarella Mini COOP Premium 250 g, langoše predsmažené zn. ERI 240 g, mrazené kuracie stehno bez kosti a kože HYZA 574 g, kuracie srdcia hlboko zmrazené 500 g, pohánkové chrumky nesolené zn. Ravita 80 g, viečka uzatváracie 20 ks v balení) nebolo označených jednotkovou cenou;

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: **500 €** (slovom: **päťsto 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: 00510222.



## O d ô v o d n e n i e :

Dňa 24.02.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Supermarket COOP Jednota Senica, 09-031, Hviezdoslavova 311/5, Senica a dňa 25.02.2022 v prevádzkarni Potraviny COOP Jednota 02-058, SNP 33, Holíč, ktoré 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 účastník konania.

Kontrolou v prevádzkarni Supermarket COOP Jednota Senica, 09-031, Hviezdoslavova 311/5, Senica bolo zistené, že 8 druhov výrobkov (Lízanka, Melody Pops, zn. Chupa Chups, 15 g; Sekundové lepidlo, zn. Loctite, 2 g; Radler citrón baza & mäta, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler Extra svieži grapefruit, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler citrón, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler tmavá višňa, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Termo pančucháče, winter 100 Den, zn. Bellinda; Sviečka, vianočný medvedík, 70 g) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne sprístupnená. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý predávajúcemu ukladá povinnosť informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť.

Zároveň bolo zistené, že 4 druhy výrobkov (Radler citrón baza & mäta, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler Extra svieži grapefruit, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler citrón, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml; Radler tmavá višňa, plechovka, nealkoholický, zn. Zlatý bažant, 500 ml) neboli označené jednotkovou cenou, čím účastník konania porušil § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť označiť výrobok jednotkovou cenou.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 24.02.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Hviezdoslavova 311/5, Senica, prevzala vedúca prevádzkarne účastníka konania, ktorá bola prítomná pri kontrole.

Kontrolou v prevádzkarni Potraviny COOP Jednota 02-058, SNP 33, Holíč 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):

- špongie PROFILED 5 ks/balenie + utierka, predajná cena uvedená na cenovke 0,89 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,25 €

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

*V zmysle § 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.*

*V zmysle § 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.*

*V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky.*

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

*V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, 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.*

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

*V zmysle § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá.*

Účastník konania v uvedenom prípade nekalej praktiky konal v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušovalo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku. K narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa dochádzalo tým, že informácia o cene k vyššie uvedenému výrobku, uvedená na cenovke bola nižšia, než bola skutočná cena uvedená v cenovej evidencii. Rozpor s požiadavkou odbornej starostlivosti spočíval v tom, že účastník konania pri vyššie uvedenom výrobku mohol uviesť do omylu spotrebiteľa nesprávnou informáciou o cene predmetnom výrobku, nakoľko bolo preukázateľne zistené, že skutočná cena tohto výrobku uvedená v cenovej evidencii bola vyššia ako cena deklarovaná na cenovke.

Kontrolou bolo zistené, že v ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzal 1 druh výrobku (1 balenie Pečeňový syr COOP Jednota Senica 0,275 kg, á 2,59€/ks, spotrebujte do: 24.02.2022) v celkovej hodnote 2,59 € po uplynutí doby spotreby, čím účastník konania porušil § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň spotreby.

Pri kontrole bolo zistené, že 1 hore uvedený druh výrobku v celkovej hodnote 2,59 € nespĺňal podmienky predaja, preto bolo vydané opatrenie, ktorým sa jeho ďalší predaj zakázal.

Kontrolou bolo zistené, že 10 druhov výrobkov (tatárska omáčka Spak 100 g, kečup jemný COOP Jednota 50 g, mozzarella Mini COOP Premium 250 g, langoše predsmážené zn. ERI 240 g, mrazené kuracie stehno bez kosti a kože HYZA 574 g, kuracie srdcia hlboko zmrazené 500 g, pohánkové chrumky nesolené zn. Ravita 80 g, zapaľovč ICQ, kulma na vlasy K-52 zn. ORAVA, viečka uzatváracie 20 ks v balení) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne sprístupnená. Uvedeným konaním

účastník konania porušil § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý predávajúcemu ukladá povinnosť informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť.

Ďalej bolo zistené, že 6 druhov výrobkov (mozzarella Mini COOP Premium 250 g, langoše predsmážené zn. ERI 240 g, mrazené kuracie stehno bez kosti a kože HYZA 574 g, kuracie srdcia hlboko zmrazené 500 g, pohánkové chrumky nesolené zn. Ravita 80 g, viečka uzatváracie 20 ks v balení) nebolo označených jednotkovou cenou, čím účastník konania porušil § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť označiť výrobok jednotkovou cenou.

Predajnou cenou sa v zmysle § 2 písm. za) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku výrobku alebo za určené množstvo výrobku.

Jednotkovou cenou sa v zmysle § 2 písm. zb) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický výrobku alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji konkrétneho výrobku.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 25.02.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: SNP 33, Holíč, prevzala vedúca prevádzkarne účastníka konania, ktorá bola prítomná pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.04.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 30.04.2022, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

*Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.*

*Podľa § 17 ods. 1 zákona o e-Governmente, orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.*

*Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.*

*Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.*

*Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručeníú, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.*

V zmysle § 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.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 24.02.2022 vedúca prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že berie na vedomie.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 25.02.2022 vedúca prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že záznam odovzdá.

Vo vyjadrení zo dňa 01.03.2022 zástupca účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že pracovníci prevádzkovej jednotky boli preškolení a upozornení na dodržiavanie predmetných zákonov, aby predchádzali vzniku podobných nedostatkov. Ďalej uvádza, že pri tovaroch uvedených v zázname bola uvedená jednotková cena za liter a bola uvedená aj na cenovke, pričom zasiela doklady na základe požiadavky.

K predmetným vyjadreniam správny orgán uvádza, že aj keď odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, 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 v znení neskorších predpisov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

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 predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené.

Po preskúmaní celej 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 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, povinnosti stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň spotreby, povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť a povinnosti označiť výrobok jednotkovou cenou.

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 spotrebiteľ bol 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.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je aj ochrana majetku spotrebiteľa, preto nie je zanedbateľná skutočnosť, že predajom výrobkov, u ktorých uplynula doba ich najneskoršej spotreby, hrozí riziko ohrozenia majetku spotrebiteľa, keďže išlo o výrobky, ktoré po uplynutí doby spotreby nemusia mať také vlastnosti, pre ktoré si ich spotrebiteľ zakúpil.

Jedným zo základných práv spotrebiteľa je aj právo na pravdivé, riadne, úplné a jasné informácie o úrovni nákupných podmienok. Toto právo mu priznáva aj zákon o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúcemu ukladá povinnosť informovať spotrebiteľa o predajnej cene a jednotkovej cene výrobkov a služieb umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa. Pri posudzovaní výšky postihu bola zohľadnená skutočnosť, že jednoznačná informácia o cene je jedným z hlavných kritérií pri rozhodovaní spotrebiteľa, či pristúpi ku kúpe predávaných výrobkov. Informácia o jednotkovej cene umožňuje spotrebiteľovi porovnať si ceny rovnakých druhov výrobkov na základe prepočítania cien na jednotky množstva. Správny orgán zohľadnil aj množstvo výrobkov, ktoré neboli označené údajmi o cene.

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, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 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 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinností, preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená 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.

Pokuta bola uložená jedným rozhodnutím za všetky zistené porušenia povinností kumulatívnym spôsobom.