

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/0068/02/2022

Dňa: 27.07.2022

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: Katarína Poláková - Univa
miesto podnikania: 90864 Chropov 28
IČO: 34787071

na základe kontroly vykonanej dňa 31.08.2021 v prevádzkarni Stánok s občerstvením UNIVA, Obchodná ul., pred NC Kaufland, Senica a dňa 14.12.2021 a dňa 16.03.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti predávajúceho Katarína Poláková – Univa, 908 64 Chropov 28, IČO: 34 787 071, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 401/2021,

pre porušenie zákazu upierať práva spotrebiteľa na informácie v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b)** v nadväznosti na **§ 3 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 prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod číslom 401/2021 bolo zistené, že na sociálnej sieti Facebook (<https://www.facebook.com/mario.polak.779>) a sociálnej sieti Instagram (https://www.instagram.com/univa_original/) prebiehala súťaž o 500 € poukážku na nákup elektra. Zároveň na stánku s občerstvením UNIVA, Obchodná ul., pri NC Kaufland, Senica, sa na viditeľnom mieste nachádzali informácie: „Sledujte nás na instagrame @univa_original, Získaj 10x cigánsku – cena 2,-eur/kus, stačia na to dva kroky: 1. Začni sledovať náš profil na instagrame @univa_original, 2. Do správy napíš heslo: Senica.“ Nakoľko sa na sociálnych sieťach, ani v stánku s občerstvením nenachádzali informácie o pravidlách a podmienkach spotrebiteľských akcií, bola kontrolovaná osoba v inšpekčnom zázname zo dňa 31.08.2021 vyzvaná, aby v lehote do 10 dní na adresu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava, alebo na adresu elektronickej pošty tt@soi.sk zaslala vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa a informácie o pravidlách a podmienkach spotrebiteľských akcií na sociálnych sieťach facebook a instagram. Vzhľadom k tomu, že požadované informácie do určenej lehoty neboli Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj doručené, bola listom zo dňa **11.10.2021** do elektronickej schránky kontrolovanej osoby zaslaná Požiadavka na zaslanie dokladov (zn. 1577/401/02/2021). Kontrolovaná osoba požiadavku na zaslanie dokladov neprevzala v úložnej lehote, dňa 29.10.2021 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Nepredložením dokladov k vyhláseným spotrebiteľským súťažiam, ktoré by upravovali podmienky a spôsob realizácie spotrebiteľskej súťaže, nebola splnená povinnosť poskytovateľa služby podľa § 4 ods. 5 zákona č. 22/2004 Z.z., v zmysle ktorého ak je pri komerčnej komunikácii súčasťou ponuky tovaru a služieb osobitná ponuka,

napríklad zľava, odmena, dar, spotrebiteľská hra alebo súťaž, musí byť od základnej ponuky pre príjemcu služieb rozlíšiteľná, a podmienky, ktoré musia byť splnené na jej získanie alebo účasť v nej, musia byť ľahko prístupné, zrozumiteľné a jednoznačné,

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**),

ktorý 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: 00680222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 31.08.2021 v prevádzkarni Stánok s občerstvením UNIVA, Obchodná ul., pred NC Kaufland, Senica a následne dňa 14.12.2021 a dňa 16.03.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, bez prítomnosti predávajúceho Katarína Poláková – Univa, 908 64 Chropov 28, IČO: 34 787 071 bola vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 401/2021.

Pri kontrole 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 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. 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 a zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 22/2004 Z.z.).

Prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod číslom 401/2021 bolo zistené, že na sociálnej sieti Facebook (Mário Polák <https://www.facebook.com/mario.polak.779>) a sociálnej sieti Instagram (https://www.instagram.com/univa_original/) prebiehala súťaž o 500 € poukážku na nákup elektra. Zároveň na stánku s občerstvením UNIVA, Obchodná ul., pri NC Kaufland, Senica, sa na viditeľnom mieste nachádzali informácie: „Sledujte nás na instagrame @univa_original, Získaj 10x cigánsku – cena 2,-eur/kus, stačia na to dva kroky: 1. Začni sledovať náš profil na instagrame @univa_original, 2. Do správy napíš heslo: Senica.“ Nakoľko sa na sociálnych sieťach, ani v stánku s občerstvením nenachádzali informácie o pravidlách a podmienkach spotrebiteľských akcií, bola kontrolovaná osoba v inšpekčnom zázname zo dňa 31.08.2021 vyzvaná, aby v lehote do 10 dní na adresu SOI

so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava, alebo na adresu elektronickej pošty tt@soi.sk zaslala vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa a informácie o pravidlách a podmienkach spotrebiteľských akcií na sociálnych sieťach facebook a instagram.

Vzhľadom k tomu, že požadované informácie do určenej lehoty neboli Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj doručené, bola listom zo dňa **11.10.2021** do elektronickej schránky kontrolovanej osoby zaslaná Požiadavka na zaslanie dokladov (zn. 1577/401/02/2021). Kontrolovaná osoba požiadavku na zaslanie dokladov neprevzala v úložnej lehote, dňa 29.10.2021 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Nepredložením dokladov k vyhláseným spotrebiteľským súťažiam, ktoré by upravovali podmienky a spôsob realizácie spotrebiteľskej súťaže, nebola splnená povinnosť poskytovateľa služby podľa § 4 ods. 5 zákona č. 22/2004 Z.z., v zmysle ktorého ak je pri komerčnej komunikácii súčasťou ponuky tovaru a služieb osobitná ponuka, napríklad zľava, odmena, dar, spotrebiteľská hra alebo súťaž, musí byť od základnej ponuky pre príjemcu služieb rozlíšiteľná, a podmienky, ktoré musia byť splnené na jej získanie alebo účasť v nej, musia byť ľahko prístupné, zrozumiteľné a jednoznačné

V zmysle § 4 ods. 5 zákona č. 22/2004 Z.z. ak je pri komerčnej komunikácii súčasťou ponuky tovaru a služieb osobitná ponuka, napríklad zľava, odmena, dar, spotrebiteľská hra alebo súťaž, musí byť od základnej ponuky pre príjemcu služieb rozlíšiteľná, a podmienky, ktoré musia byť splnené na jej získanie alebo na účasť v nej, musia byť ľahko prístupné, zrozumiteľné a jednoznačné. Na informácie o cene tovaru a služieb sa vzťahujú osobitné predpisy.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na informácie.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.

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 (každý spotrebiteľ má právo na informácie).

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčných záznamoch zo dňa 31.08.2021, 14.12.2021 a 16.03.2022. Inšpekčný záznam zo dňa 31.08.2021 v prevádzkarni na adrese: Obchodná ul., pred NC Kaufland, Senica, prevzal predavač účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole. Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 14.12.2021 bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 17.12.2021. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 17.12.2021. Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 16.03.2022 bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 18.03.2022. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 18.03.2022.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.06.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 28.06.2022.

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, 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 31.08.2021 predavač účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádzajú, že záznam odovzdá.

Vo vyjadrení zo dňa 01.12.2021 zástupca účastníka konania bez preukázania plnomocenstva poukazuje na to, že na IG profile robili malú súťaž o 4 poukázky na nákup elektro v predajni EURONICS, súťaž bola riadne označená podmienkami, žrebovanie bolo zverejnené na story, bolo to spôsobom rolovaním komentárov, všetko bolo natočené mobilom a dané v story. Výhercovia ho kontaktovali cez správu a následne posielali poštou poukazy na adresu výhercu alebo si to vyzdvihli priamo v stánku. Poukazuje na to, že oznam vystavený pred stánkom na pulte, nie je súťaž, ale ponuka zľavových kupónov na cigánsku pečienku pre zákazníkov, ktorí sú informovaní priamo na ozname, čo všetko musia pre získanie tej zľavy spraviť, sú to len dve podmienky a to – dať folow ich profilu na instagrame a poslať heslo "Senica" do správy. Má za to, že v žiadnom prípade touto akciou nespôsobujú nekalé obchodné praktiky, ale získavajú si priazeň a dôveru zákazníkov a nových sledovateľov na instagrame, robia to s čistým úmyslom a nikoho nemajú záujem poškodiť.

E-mailom zo dňa 21.12.2021 účastník konania dodatočne doručil štatút spotrebiteľskej súťaže a zľavových kupónov.

Vo vyjadrení zo dňa 18.03.2022 účastník konania kontrolné zistenia nespochybňuje, uvádza, že si je vedomý porušenia zákona, pričom daný štatút má už k dispozícii v stánku pre spotrebiteľov k nahliadnutiu. Poukazuje na to, že porušenia sa dopustili nevedomky a okamžite sa postarali o nápravu.

K vyjadreniu zástupcu účastníka konania správny orgán poukazuje na to, že v čase kontroly vykonanej dňa 31.08.2021 a 14.12.2021 neboli pravidlá a podmienky spotrebiteľských akcií na sociálnych sieťach k dispozícii pre spotrebiteľa a tieto neboli orgánu dozoru doručené ani v lehote stanovenej v predmetných inšpekčných záznamoch. Správny orgán má za to, že vykonanou kontrolou bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania nezaslal k vyhláseným spotrebiteľským súťažiam žiadny štatút, ani žiadny iný dokument, ktorý by upravoval podmienky a spôsob realizácie spotrebiteľskej súťaže, čím nebola splnená povinnosť poskytovateľa služby, ak je pri komerčnej komunikácii súčasťou ponuky tovaru a služieb osobitná ponuka, napríklad zľava, odmena, dar, spotrebiteľská hra alebo súťaž, musí byť od základnej ponuky pre príjemcu služieb rozlíšiteľná, a podmienky, ktoré musia byť splnené na jej získanie alebo účasť v nej, musia byť ľahko prístupné, zrozumiteľné a jednoznačné.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že skutočnosti uvedené vo vyjadrení zo dňa 18.03.2022 nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly. 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 zároveň 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 zákazu upierať práva spotrebiteľa na informácie.

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

Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania podnikateľskej činnosti.

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/0086/02/2022

Dňa: 12.07.2022

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: ZAREN s. r. o.
sídlo: Piešťanská 3, Trnava 917 01
IČO: 44 923 341

na základe kontroly vykonanej dňa 24.03.2022 za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 136/2022 v prevádzkarni Zaren, Piešťanská 3, Trnava,

pre porušenie povinnosti uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak si spotrebiteľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a predávajúci ju zamietol v zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 136/2022 bolo zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku – matrac Dreamsy 3D Orthopedic V/B 180 x 200 cm, v hodnote 759 €, zakúpený dňa 21.04.2015, reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy dňa 02.02.2022, zamietol na základe odborného posúdenia vydaného dňa 25.02.2022 spoločnosťou DreamBed, s. r. o., Rákocziho 2013/8, 082 21 Veľký Šariš, pričom v doklade o vybavení reklamácie číslo: 11/22 zo dňa 25.02.2022 neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie,

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

p o k u t u

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

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00860222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 24.03.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 136/2022 v prevádzkarni Zaren, Piešťanská 3, Trnava, ktorú v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) prevádzkoval účastník konania.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 136/2022 bolo zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku – matrac Dreamsy 3D Orthopedic V/B 180 x 200 cm, v hodnote 759 €, zakúpený dňa 21.04.2015, reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy dňa 02.02.2022, zamietol na základe odborného posúdenia vydaného dňa 25.02.2022 spoločnosťou DreamBed, s. r. o., Rákocziho 2013/8, 082 21 Veľký Šariš, pričom v doklade o vybavení reklamácie číslo: 11/22 zo dňa 25.02.2022 neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

V zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak si spotrebiteľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a predávajúci ju zamietol.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 24.03.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Piešťanská 3, Trnava, prevzala vedúca oddelenia odbytu 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 01.06.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 13.06.2022.

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 vedúca oddelenia odbytu účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že v čase uplatnenia reklamácie nemali kontakt na odborného znalca, ktorý sa zaoberá posúdením lôžkovín. V čase kontroly našli odborného znalca a kontakt bude zaslaný spotrebiteľovi.

Správny orgán zároveň 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.

Na základe uvedeného je zrejmé, že predávajúci si nesplnil povinnosť uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a predávajúci ju zamietol, čím naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zároveň uvádza, že pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo zo strany účastníka konania k porušeniu povinnosti uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa. SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje postup reklamačného konania, avšak neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, ani nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Účastníkovi konania je v danom prípade uložená sankcia za to, že nebol dodržaný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko zo znenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že spotrebiteľ musí byť informovaný o možnosti uplatnenia svojich práv smerujúcich k prevereniu oprávnenosti zamietnutia reklamácie tým, že predávajúci, resp. osoba, ktorá reklamáciu vybavila, musí v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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 uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak si spotrebiteľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a predávajúci ju zamietol.

Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán opätovne poukazuje na to, že 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.

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

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/0093/02/2022

Dňa: 13.07.2022

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 (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: Zoltán Bodor ml.
miesto podnikania: 92504 Tomášikovo 553
IČO: 53583914

na základe kontroly začatej dňa 06.04.2022 vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím obchodných podmienok a ostatných zverejnených informácií súvisiacich s predajom a ukončenej dňa 06.04.2022 spísaním inšpekčného záznamu za prítomnosti predávajúceho Zoltán Bodor ml., 925 04 Tomášikovo 553, IČO: 53 583 914, ktorý vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke www.babybeet.sk.

pre porušenie:

- a) **zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu** v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 bolo v časti V. Platobné podmienky a dodanie tovaru v bode 6. uvedené: *„Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru zaplatením celej kúpnej ceny za tovar, vrátane nákladov na dodanie, najskôr však prevzatím tovaru. Zodpovednosť za náhodnou skazu, poškodenie či stratu tovaru prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru alebo okamihom, kedy mal kupujúci povinnosť tovar prevziať, ale v rozpore s kúpnu zmluvou tak neurobil.“*;
- b) **zákazu upierať práva spotrebiteľa na informácie** v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že kontrolou internetovej stránky predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 bolo zistené, že poskytovateľ služieb na internetovej stránke spotrebiteľovi neposkytuje informácie o telefónnom čísle, o označení registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu (predávajúci uvádza nesprávne informácie o zápise do Obchodného registra Okresného súdu Galanta, správne má byť uvedené, že je zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Galanta) a o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;
- 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 vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho

www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti II. Informácie o tovare a cenách v bode 1. bolo uvedené: „*Informácie o tovare, vrátane uvedenia cien jednotlivého tovaru a jeho hlavných vlastností sú uvedené pri jednotlivých tovarov v katalógu internetového obchodu. Ceny tovaru sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty, všetkých súvisiacich poplatkov a nákladov za vrátenie tovaru, ak tento tovar zo svojej podstaty nemôže byť vrátený poštou.*“;

- d) **povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb a nesmie odmietnuť predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach** v zmysle § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti II. Informácie o tovare a cenách v bode 2. bolo uvedené: „*Všetky prezentácie tovarov umiestneného v katalógu internetového obchodu sú informatívneho charakteru a predávajúci nie je povinný uzatvoriť kúpnu zmluvu ohľadom tohto tovaru.*“;
- e) **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonaní záručných opráv** v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, nakoľko vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti VII. Právo z vadného plnenie v bode 9. bolo uvedené: „*Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. Márne uplynutí tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a kupujúci má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy dôjde prejav vôle kupujúceho (uplatnenie práva z chybného plnenia) predávajúcemu.*“;
- 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 obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná** podľa § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko:
- vo všeobecných obchodných podmienkach a v Ochrane Osobných Údajov zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 boli uvedené rôzne identifikačné údaje prevádzkovateľa elektronického obchodu, a to Zoltán Bodor, Tomášikovo, IČO: 53 583 914 a Sebastián Győri, Trstice, IČO: 53 148 134,
 - vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti I. Základné ustanovenie v bode 1. bolo uvedené: „*Tieto obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi predávajúcim a fyzickou osobou, ktorá uzatvára kúpnu zmluvu (ďalej len „kupujúci,“) prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na webovej stránke dostupnej na internetovej adrese www.bazza.sk (ďalej len „internetový obchod,“).*“;

- 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 telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má v zmysle § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko predávajúci na internetovej stránke www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 spotrebiteľa riadne neinformuje o telefónnom čísle predávajúceho;**
- 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 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 predávajúci na internetovej stránke www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 neinformuje spotrebiteľa o dodacej lehote, v ktorej sa zaväzuje dodať tovar;**
- 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 práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; 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 § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti VI. Odstúpenie od zmluvy v bode 7. bolo uvedené: *„Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale. Nárok na náhradu škody vzniknuté na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.“*;**
- j) **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., nakoľko kontrolou internetovej stránky www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 bolo zistené, že predávajúci neinformuje spotrebiteľa o tom, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; tlačidlo pre odoslanie objednávky obsahuje len text „Zadať 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: 00930222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 06.04.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj kontrolu zameranú na posúdenie súladu všeobecných obchodných podmienok so všeobecne záväznými právnymi predpismi v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, za prítomnosti predávajúceho Zoltán Bodor ml., 925 04 Tomášikovo 553, IČO: 53 583 914. 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.babybeet.sk.

Vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 bolo v časti V. Platobné podmienky a dodanie tovaru v bode 6. uvedené: *„Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru zaplatením celej kúpnej ceny za tovar, vrátane nákladov na dodanie, najskôr však prevzatím tovaru. Zodpovednosť za náhodnou skazu, poškodenie či stratu tovaru prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru alebo okamihom, kedy mal kupujúci povinnosť tovar prevziať, ale v rozpore s kúpnu zmluvou tak neurobil.“*

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.

Kontrolou internetovej stránky predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 bolo zistené, že poskytovateľ služieb na internetovej stránke spotrebiteľovi neposkytuje informácie o telefónnom čísle, o označení registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu (predávajúci uvádza nesprávne informácie o zápise do Obchodného registra Okresného súdu Galanta, správne má byť uvedené, že je zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu

Galanta) a o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na informácie.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. c) zákona č. 22/2004 Z.z. je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť adresu elektronickej pošty a telefónne číslo.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z.z. je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z.z. je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 4 ods. 1 písm. c), d) a e) zákona č. 22/2004 Z.z., ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa na informácie v nadväznosti na § 4 ods. 1 písm. c) zákona č. 22/2004 Z.z. (poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť adresu elektronickej pošty a telefónne číslo), § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z.z. (poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu) a § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z.z. (poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha).

Taktiež bolo zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti II. Informácie o tovare a cenách v bode 1. bolo uvedené: „*Informácie o tovare, vrátane uvedenia cien jednotlivého tovaru a jeho hlavných vlastností sú uvedené pri jednotlivých tovaroch v katalógu internetového obchodu. Ceny tovaru sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty, všetkých súvisiacich poplatkov a nákladov za vrátenie tovaru, ak tento tovar zo svojej podstaty nemôže byť vrátený poštou.*“

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.

Vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti II. Informácie o tovare a cenách v bode 2. bolo uvedené: „*Všetky prezentácie tovarov umiestneného v katalógu internetového obchodu sú informatívneho charakteru a predávajúci nie je povinný uzatvoriť kúpnu zmluvu ohľadom tohto tovaru.*“

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb a nesmie odmietnuť predáť spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach.

Kontrolou bolo tiež zistené, že predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, nakoľko vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti VII. Právo z vadného plnenie v bode 9. bolo uvedené: *„Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. Márne uplynutí tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a kupujúci má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy dôjde prejav vôle kupujúceho (uplatnenie práva z chybného plnenia) predávajúcemu.“*

V zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že:

- vo všeobecných obchodných podmienkach a v Ochrane Osobných Údajov zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 boli uvedené rôzne identifikačné údaje prevádzkovateľa elektronického obchodu, a to Zoltán Bodor, Tomášikovo, IČO: 53 583 914 a Sebastián Györi, Trstice, IČO: 53 148 134,
- vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti I. Základné ustanovenie v bode 1. bolo uvedené: *„Tieto obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi predávajúcim a fyzickou osobou, ktorá uzatvára kúpnu zmluvu (ďalej len „kupujúci,“) prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na webovej stránke dostupnej na internetovej adrese www.bazza.sk (ďalej len „internetový obchod,“).“*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. b) 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 spotrebiteľovi oznámiť obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná.

Ďalej bolo zistené, že predávajúci na internetovej stránke www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 spotrebiteľa riadne neinformuje o telefónnom čísle predávajúceho. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. c) 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 telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má.

Predávajúci na internetovej stránke www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 neinformuje spotrebiteľa o dodacej lehote, v ktorej sa 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.

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,

b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,

c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,

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.

Vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 v časti VI. Odstúpenie od zmluvy v bode 7. bolo uvedené: „Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale. Nárok na náhradu škody vzniknuté na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.“

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

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na § 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 (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.babybeet.sk ku dňu 03.03.2022 bolo zistené, že predávajúci neinformuje spotrebiteľa o tom, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť

cenu; tlačidlo pre odoslanie objednávky obsahuje len text „Zadat' 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 z kontroly vykonanej dňa 06.04.2022, ktorý účastník konania prevzal v sídle Inšpektorátu SOI dňa 06.04.2022.

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 07.06.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 14.06.2022.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že berie na vedomie.

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 dňa 03.03.2022 na internetovej stránke www.babybeet.sk. Správny orgán má za to, že všeobecné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzatvorením 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 o ochrane spotrebiteľa a 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 spôsobili 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 zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu; zákazu upierať práva spotrebiteľa na informácie; zákazu upierať práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách; povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb a nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach; povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonaní záručných opráv; 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 obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná; oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má; 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; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; 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; povinnosti zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, ako aj upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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.

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, či zmätku 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 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. 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 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**

Číslo: D/0116/02/2022

Dňa: 27.07.2022

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 § 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: SCONTO Nábytok s. r. o.
sídlo: Nová 10/8144, Trnava 917 01

IČO: 44 731 159

na základe kontroly vykonanej dňa 06.05.2022 v prevádzkarni spoločnosti SCONTO Nábytok s. r. o., so sídlom Nová 10/8144, Trnava, ktorá je prevádzkovateľom internetového obchodu www.sconto.sk,

pre porušenie povinnosti 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 v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. - prešetrením podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 202/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka A.V. si dňa 27.03.2022 na internetovej stránke www.sconto.sk vytvorila objednávku č. 22152730 na nákup kresla Natália art. č. 4140160/00 v cene 199 €. K cene objednaného tovaru bola pripočítaná cena za dopravu vo výške 22 €. Celková cena objednaného tovaru vrátane dopravy predstavovala sumu vo výške 221 €. Dňa 27.03.2022 spotrebiteľka platbu uhradila. Dňa 29.03.2022 spotrebiteľka potrebovala do objednávky doplniť ešte jeden tovar, chcela zmeniť objednávku, avšak predávajúci spotrebiteľku informoval o tom, že tovar je už pripravený k expedícii a v objednávke už nie je možné robiť zmeny. V prípade záujmu o ďalší produkt bolo potrebné vytvoriť novú objednávku. Objednaný tovar spotrebiteľke nebol dodaný. Spotrebiteľka uplatnila právo na odstúpenie od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy e-mailom zo dňa 29.03.2022. E-mailom zo dňa 29.03.2022 predávajúci informoval spotrebiteľku o tom, že ku dňu 29.03.2022 bude na základe jej požiadavky stornovaná kúpna zmluva č. 3033263/22152730 a zároveň ju požiadal o zaslanie čísla účtu pre vrátenie platby. E-mailom zo dňa 12.04.2022 spotrebiteľka žiadala predávajúceho o vrátenie platby za zrušenie objednávku. E-mailom zo dňa 14.04.2022 spotrebiteľka opätovne žiadala o urýchlené vrátenie platby za zrušenie objednávku. Nakoľko spotrebiteľke nebola platba vrátená, dňa 20.04.2022 požiadala o prešetrenie konania predávajúceho. Predávajúci spotrebiteľke v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil sumu zaplatenú za objednaný tovar, čo je v rozpore s § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z.,

podľa § 15 ods. 2 písm. a) 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,

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: 01160222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 06.05.2022 bola v prevádzkarni spoločnosti SCONTO Nábytok s. r. o., so sídlom Nová 10/8144, Trnava vykonaná kontrola, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 202/2022. Bolo zistené, že účastník konania je vo vzťahu

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

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 a zákona č. 102/2014 Z. z., pričom bolo zistené, že účastník konania vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke www.sconto.sk.

Prešetrením podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 202/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka A.V. si dňa 27.03.2022 na internetovej stránke www.sconto.sk vytvorila objednávku č. 22152730 na nákup kresla Natália art. č. 4140160/00 v cene 199 €. K cene objednaného tovaru bola pripočítaná cena za dopravu vo výške 22 €. Celková cena objednaného tovaru vrátane dopravy predstavovala sumu vo výške 221 €. Dňa 27.03.2022 spotrebiteľka platbu uhradila. Dňa 29.03.2022 spotrebiteľka potrebovala do objednávky doplniť ešte jeden tovar, chcela zmeniť objednávku, avšak predávajúci spotrebiteľku informoval o tom, že tovar je už pripravený k expedícii a v objednávke už nie je možné robiť zmeny. V prípade záujmu o ďalší produkt bolo potrebné vytvoriť novú objednávku. Objednaný tovar spotrebiteľke nebol dodaný. Spotrebiteľka uplatnila právo na odstúpenie od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy e-mailom zo dňa 29.03.2022. E-mailom zo dňa 29.03.2022 predávajúci informoval spotrebiteľku o tom, že ku dňu 29.03.2022 bude na základe jej požiadavky stornovaná kúpna zmluva č. 3033263/22152730 a zároveň ju požiadal o zaslanie čísla účtu pre vrátenie platby. E-mailom zo dňa 12.04.2022 spotrebiteľka žiadala predávajúceho o vrátenie platby za zrušenie objednávku. E-mailom zo dňa 14.04.2022 spotrebiteľka opätovne žiadala o urýchlené vrátenie platby za zrušenie objednávku. Nakoľko spotrebiteľke nebola platba vrátená, dňa 20.04.2022 požiadala o prešetrenie konania predávajúceho. Predávajúci spotrebiteľke v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil sumu zaplatenú za objednaný tovar.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť 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.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 06.05.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Nová 10/8144, Trnava, prevzala vedúca prevádzkarne účastníka konania, ktorá bola prítomná pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.06.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré účastník konania prevzal dňa 28.06.2022.

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 vedúca prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že berie na vedomie.

Vo vyjadrení zo dňa 09.05.2022 zástupca účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a k nedostatkom zaznamenaným v inšpekčnom zázname uvádza, že pri spracovaní požiadavky spotrebiteľky prišlo k pochybeniu, nakoľko po zaevidovaní odstúpenia od zmluvy nebola predmetná objednávka systémovo vystornovaná, čím nevznikol preplatok v prospech spotrebiteľky, ktorý by bol riadne a včas spracovaný. Zároveň uvádza, že pri urgencii vrátenia platby prišlo zo strany administratívy a správy e-shopu k prevereniu situácie, pričom bola zistená chyba v interných procesoch. Poukazuje na to, že žiadosť spotrebiteľky bola spracovaná dňa 14.04.2022 a z dôvodu nadchádzajúcich veľkonočných sviatkov bola hodnota kúpnej zmluvy poukázaná na účet spotrebiteľky dňa 20.04.2022. V závere uvádza, že spoločnosť obratom prijala interné procesné opatrenia, aby sa obdobný prípad viac neopakoval, pričom poukazuje na to, že sa jednalo o ojedinelý prípad pochybenia, čo žiadajú zohľadniť.

K predmetným vyjadreniam správny orgán uvádza, že dôvody vzniku nedostatkov hodnotí ako subjektívne, na ktoré zákon č. 102/2014 Z. z. neumožňuje prihliadať. Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon č. 102/2014 Z. z. Zákon č. 102/2014 Z. z. ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci zodpovedá v plnom rozsahu.

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 spôsobili ich porušenie.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie prihliadol na skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

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

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.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákona.

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu predávajúcemu uloží pokutu od 300 do 16 500 eur, ak porušil povinnosť podľa § 9 ods. 1.

Podľa § 15 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa horná hranica sadzby pokuty podľa odseku 2 zvyšuje na dvojnásobok, ak predávajúci opakovane poruší tú istú povinnosť, za porušenie ktorej mu už bola uložená pokuta orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy porušenia povinnosti 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.

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.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie.

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.

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/0119/02/2022

Dňa: 27.07.2022

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: Lidl Slovenská republika, v.o.s.
sídlo: Ružinovská 1E, Bratislava 821 02
IČO: 35 793 783

na základe kontroly vykonanej dňa 12.05.2022 v prevádzkarni LIDL, Továrenská 1564/60, Senica,

pre porušenie:

- 1. 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):**
 - Maslové sušienky s krémom s kávovou príchuťou, Chocolate & Biscuit with Cappuccino Crème zn. Mister CHOS, 300 g, predajná cena uvedená na cenovke 1,49 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,99 €;
- 2. povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť 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 11 druhov výrobkov (Výživový doplnok OBEGA 3 + VITAE E zn. LIFEBOOST 57 g, Žuvačky zn. Airwaves menthol & eucalyptus 14 g, Výživový doplnok IMMUNE GUMS zn. Optisana vital 120 g, Súprava na ošetrenie popálenín zn. sensiplast, Zmrzlinovač zn. Silver Crest, Klobása z mangalice s hovädzím mäsom zn. GRILL & FUN, Keksy Butter Biscuits zn. BELGIAN STYLE 100 g, Balzam na pery Lingonberry and Cranberry zn. Green Pharmacy 3,6 g, Balzam na pery Almond Oil Argan Oil, Sheabutter, Castor Oil, Evening Primrose Oil, zn. Green Pharmacy 3,6 g, Mydlo Damask Rose with shea butter zn. GREEN PHARMACY 100 g, Mydlo Lavender with flaxseed Oil zn. GREEN PHARMACY 100 g) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne sprístupnená;**
- 3. 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 2 druhy výrobkov (Výživový doplnok OBEGA 3 + VITAE E zn. LIFEBOOST 57 g,**

Výživový doplnok IMMUNE GUMS zn. Optisana vital 120 g) neboli označené 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: **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: 01190222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.05.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni LIDL, Továrnská 1564/60, Senica, ktorú v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) prevádzkoval účastník konania.

Kontrolou výrobkov umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa bolo zistené, že predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii v elektronickej registračnej pokladnici (ďalej len ERP):

- Maslové sušienky s krémom s kávovou príchuťou, Chocolate & Biscuit with Cappuccino Crème zn. Mister CHOS, 300 g, predajná cena uvedená na cenovke 1,49 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,99 €.

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 osobitej 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 k vyššie uvedenému výrobku boli uvedené dve rôzne informácie o cene, pričom predajná cena evidovaná v ERP bola vyššia. 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 jedna z cien deklarovaných na cenovke.

Kontrolou výrobkov umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa bolo zistené, že 11 druhov výrobkov (Výživový doplnok OBEGA 3 + VITAE E zn. LIFEBOOST 57 g, Žuvačky zn. Airwaves menthol & eucalyptus 14 g, Výživový doplnok IMMUNE GUMS zn. Optisana vital 120 g, Súprava na ošetrenie popálenín zn. sensiplast, Zmrzlinovač zn. Silver Crest, Klobása z mangalice s hovädzím mäsom zn. GRILL & FUN, Keksy Butter Biscuits zn. BELGIAN STYLE 100 g, Balzam na pery Lingonberry and Cranberry zn. Green Pharmacy 3,6 g, Balzam na pery Almond Oil Argan Oil, Sheabutter, Castor Oil, Evening Primrose Oil, zn. Green Pharmacy 3,6 g, Mydlo Damask Rose with shea butter zn. GREEN PHARMACY 100 g, Mydlo Lavender with flaxseed Oil zn. GREEN PHARMACY 100 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.

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.

Zároveň bolo zistené, že 2 druhy výrobkov (Výživový doplnok OBEGA 3 + VITAE E zn. LIFEBOOST 57 g, Výživový doplnok IMMUNE GUMS zn. Optisana vital 120 g) 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.

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 12.05.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Továrenská 1564/60, Senica, prevzal manažér prevádzkarne účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.06.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 29.06.2022.

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 manažér prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že berie na vedomie.

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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, 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 boli porušené základné práva spotrebiteľa na jednoznačné informácie, čo by viedlo následne aj k jeho majetkovej ujme.

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. Cena je podstatnou náležitosťou kúpnej zmluvy. Aby spotrebiteľ mohol urobiť kvalifikované rozhodnutie o uzavretí kúpnej zmluvy, musí byť vopred informovaný o konečnej cene predávaného výrobku alebo služby. 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. Rovnako správny orgán prihliadol aj na tú skutočnosť, že pokuta musí byť poznateľná v majetkovej sfére účastníka konania, teda nemôže byť pre neho zanedbateľná a nutne tak v sebe musí obsahovať aj represívnu zložku

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