

**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/0131/02/2022

Dňa: 19.09.2022

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:** Beehive monitoring s. r. o.  
**sídlo:** Nová cesta 740/44, Jelka 925 23  
**IČO:** 52 287 939

na základe kontroly začatej dňa 07.06.2022 za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 114/2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, na základe dokladov predložených orgánu dohľadu na výzvu zo dňa 18.03.2022,

**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 spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 114/2022 bolo zistené, že spotrebiteľ P.D. si dňa 15.01.2022 na internetovej stránke [www.beehivemonitoring.com](http://www.beehivemonitoring.com) vytvoril objednávku na nákup výrobku – včelárska úľová váha XS v cene 5 608,12 Kč. K cene objednaného tovaru bola pripočítaná cena za dopravu vo výške 204,86 Kč. Celková cena objednaného tovaru vrátane dopravy predstavovala sumu vo výške 5 812,98 Kč. Dňa 15.01.2022 spotrebiteľ platbu uhradil na základe faktúry č. #IN008592. Spotrebiteľ dňa 01.02.2022 odstúpil od zmluvy a výrobok vrátil predávajúcemu prostredníctvom kuriéra GLS (zásielka č. 90346842104). Predávajúci zásielku prevzal dňa 03.02.2022. Predávajúci dňa 14.02.2022 vrátil spotrebiteľovi čiastku 5195,53 Kč, Predávajúci doložil detail pohybu - doklad o vrátení prijatej platby príjemcovi/spotrebiteľovi P.D. zo dňa 11.02.2022 na sumu 219,00 EUR za zakúpený výrobok, ktorá nezahŕňala poštovné. Napriek tomu, že spotrebiteľovi bolo umožnené uhradiť cenu výrobku v mene CZK, predávajúci vrátil spotrebiteľovi sumu 219 €, ktorej výška bola po prepočítaní aktuálnym kurzom banky 3 195,53 CZK, čím došlo k zníženiu čiastky zaplatenej spotrebiteľom o 412,59 CZK. Predávajúci spotrebiteľovi v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil sumu zaplatenú za objednaný tovar,

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: **300 €** (slovom: **tristo eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01310222.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 07.06.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 114/2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, na základe dokladov predložených orgánu dohľadu na výzvu zo dňa 18.03.2022. Účastník konania bol v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý podal predmetný podnet, predávajúcim.

Kontrola bola 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.beehive-monitoring.com](http://www.beehive-monitoring.com).

Za účelom riadneho prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 114/2022 bola účastníkovi konania listom zo dňa 18.03.2022 zaslaná požiadavka na doručenie nasledovných dokladov:

- doklad o vrátení prijatej platby spotrebiteľovi P.D. s dátumom vrátenia,
- iné relevantné doklady súvisiace s prešetrením podnetu spotrebiteľa,
- vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa na základe dokladov doručených spotrebiteľom v rámci podnetu, ako aj z dokladov predložených účastníkom konania bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetovej stránky [www.beehive-monitoring.com](http://www.beehive-monitoring.com) zakúpil úľovú váhu XS za cenu 5812,98 Kč vrátane poštovného. Spotrebiteľ vykonal dňa 15.01.2022 objednávku výrobku: včelársku úľovú váhu XS v hodnote 5608,12 Kč + poštovné 204,86 Kč, spolu v hodnote 5812,98 Kč. Platbu vykonal na základe faktúry: č. #IN008592 zo dňa 15.01.2022, na tovar: „Včelárska úľová váha XS“ + poštovné, ktorá bola účastníkom konania vystavená na sumu 5812,98 Kč - v mene CZK. Výrobok spotrebiteľ prevzal dňa 28.01.2022, číslo zásielky CA012718156SK.

Dňa 01.02.2022 spotrebiteľ odstúpil od zmluvy a výrobok vrátil predávajúcemu prostredníctvom kuriéra GLS (zásielka č. 90346842104). Predávajúci zásielku podľa sledovania balíka GLS prevzal dňa 03.02.2022. Predávajúci dňa 14.02.2022 vrátil

spotrebiteľovi čiastku 5 195,53 Kč. Predávajúci doložil detail pohybu - doklad o vrátení prijatej platby príjemcovi/spotrebiteľovi zo dňa 11.02.2022 na sumu 219,00 EUR za zakúpený výrobok, ktorá nezahŕňala poštovné.

Pri kontrole bolo zistené, že predávajúci napriek tomu, že spotrebiteľovi umožnil za výrobok zaplatiť v mene CZK, vrátil spotrebiteľovi sumu 219,00 EUR, ktorej výška bola po prepočítaní aktuálnym kurzom banky 5 195,53 CZK, na základe čoho došlo k zníženiu čiastky zaplatenej spotrebiteľom za tovar o 412,59 CZK.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy v zákonom stanovenej lehote 14 dní. Predávajúci nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

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 z kontroly vykonanej dňa 07.06.2022, ktorý bol účastníkovi konania dňa 09.06.2022 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 09.06.2022.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č.102/2014 Z.z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 15.08.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona č. 102/2014 Z.z., ktoré účastník konania prevzal dňa 19.08.2022.

Dňa 30.03.2022 boli doručené požadované doklady a vyjadrenie zo dňa 28.03.2022, v ktorom zástupca účastníka konania uvádza, že zákazník sa rozhodol, že produkt nechce používať, pričom produkt nemal vadu, nereklamoval nefunkčnosť, preto zákazníkovi vrátili peniaze za produkt, nie za poštovné. Poukazuje na to, že sú slovenská firma, vrátili zákazníkovi plnú sumu za výrobok v eurách, ako je uvedené na web stránke, pričom cenu produktu nemenili niekoľko mesiacov. Rozdiel v sume pripísanej na účet zákazníka v ČR môže vzniknúť kurzovými rozdielmi a bankovými poplatkami súvisiacimi s transakciou.

Vo vyjadrení v liste zo dňa 23.08.2022 zástupca účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania uvádza, že vzhľadom k tomu, že zákazník platil cez platobnú bránu kreditnou kartou v českých korunách, na ktorú sa nedajú vrátiť peniaze, dohodli sa, že platbu zašlú na bankový účet, pričom neúčtovali spotrebiteľovi žiadne ďalšie poplatky a platba prebehla okamžite po dohode. Poukazuje na to, že zákon č. 102/2014 Z.z. neupravuje ako pristupovať ku konverzným kurzom a podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. nesmú účtovať poplatky a nakoľko nemajú účet v českých korunách, dohodli sa na platbe v eurách tak, ako bola realizovaná v sume 219 €. V závere uvádza, že majú za to, že neporušili žiadny zákon a navyše po kontrole spotrebiteľovi okamžite doplatili 25,68 € nad rámec dohody.

Vyjadrenie zástupcu účastníka konania považuje správny orgán za účelové, v snahe vyhnúť sa zákonnému postihu, nakoľko zo skutkového stavu zaznamenaného v inšpekčnom zázname jednoznačne vyplýva, že účastník konania ako predávajúci pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy, nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. To, že sa spotrebiteľ rozhodol výrobok nepoužívať, pričom

nereklamoval nefunkčnosť zakúpeného tovaru, nemá vplyv na splnenie si povinnosti predávajúceho pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 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.

Účastníkom konania uvedené skutočnosti nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon č. 102/2014 Z.z, ktorý ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá.

K vyjadreniu zástupcu účastníka konania správny orgán zároveň uvádza, že aj keď odstránenie zisteného nedostatku 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.

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 porušeniapovinnosti 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, a to 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 Trnava**

**Číslo: P/0130/02/2022**

**Dňa: 13.09.2022**

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:** BILLA s.r.o.  
**sídlo:** Bajkalská 19/A, Bratislava 821 02  
**IČO:** 31 347 037

na základe kontroly vykonanej dňa 03.06.2022 v prevádzkarni BILLA, Žilinská cesta 10, Piešťany,

**pre porušenie:**

- 1. povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť** v zmysle § 14 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že – 20 druhov výrobkov (Utierka zn. vileda 18x20 cm 5 ks/balenie, Drôtenka na riad Extra Stark 3b ks/balenie, Papierové tácky zn. Sampler č. 5, 15 ks/balenie, Džús multivitamín zn. Caprio Plus 2 l, Džús jablko zn. Caprio Plus 2 l, Džús pomaranč zn. Caprio Plus 2 l, Čipsy solené zn. Slovakia 140 g, Kokosový olej zn. Coco's Bio 200 ml, Olej Fritol zn. Palma 1 l, Tanier zn. Esper Ø 25 cm, Podnos zn. Omada Ø 30, Podnos Ø 24 cm x 5 cm výška, Cestoviny Tagliolini so špenátom zn. Dalla Costa 250 g, Cestoviny Penne (feferónka, kurkuma, čierna mrkva ) zn. Dalla Costa 500 g, Kečup sladký zn. Snico 450 g, Vianočka zn. Ölz 500 g, Fľaša sklenená s uzáverom zn. Westside 1 l, Zatváracie viečka Ø 82 mm 20 ks/balenie, Zatváracie viečka Ø 53 mm 20 ks/balenie, Zatváracie poháre s viečkom 212 ml 6 ks/balenie) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne prístupnená;
- 2. povinnosti označiť výrobok jednotkovou cenou** v zmysle § 14a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že 15 druhov výrobkov (Utierka zn. vileda 18x20 cm 5 ks/balenie, Drôtenka na riad Extra Stark 3b ks/balenie, Papierové tácky zn. Sampler č. 5, 15 ks/balenie, Džús multivitamín zn. Caprio Plus 2 l, Džús jablko zn. Caprio Plus 2 l, Džús pomaranč zn. Caprio Plus 2 l, Čipsy solené zn. Slovakia 140 g, Kokosový olej zn. Coco's Bio 200 ml, Cestoviny Tagliolini so špenátom zn. Dalla Costa 250 g, Cestoviny Penne (feferónka, kurkuma, čierna mrkva ) zn. Dalla Costa 500 g, Kečup sladký zn. Snico 450 g, Vianočka zn. Ölz 500 g, Zatváracie viečka Ø 82 mm 20 ks/balenie, Zatváracie viečka Ø 53 mm 20 ks/balenie, Zatváracie poháre s viečkom 212 ml 6 ks/balenie) nebolo označených jednotkovou cenou;

na základe kontroly vykonanej dňa 16.06.2022 v prevádzkarni BILLA, Čáčovská cesta 3520/6, Senica,

**pre porušenie:**

- 3. zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa** v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990

Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že bola predajná cena uvedená na cenovke nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii v elektronickej registračnej pokladnici (ďalej len ERP):

- AIMIL dezinfekčné tonikum na ruky 250 ml, predajná cena uvedená na cenovke: 0,99 €, predajná cena evidovaná v ERP: 1,99 €,
- SAVO dezinfekcie bez chlóru na podlahy 1 000 ml, predajná cena uvedená na cenovke: 2,69 €, predajná cena evidovaná v ERP: 3,29 €;

**4. povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť** v zmysle § 14 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že 13 druhov výrobkov (Gél na ruky - Lilien hand gel 200 ml, Lenor vodné perličky na pranie fresh 210 g, Lenor vodné perličky na pranie sport 210 g, Sušené ruže NATUR 100% v skle 35 g, Sanytol dezinfekcia na prádlo 1 liter, Sanytol dezinfekcia univerzálny čistič 500 ml, OXY Chlorine dezinfekcia 1 liter, Gél na ruky dezinfekčný 75% alkohol 100 ml, Gél na ruky HAND Sanitizer s detským motívom 75% alkohol 100 ml, Koktejlóvé bambušové slamky Alvarak 10 kusov v balení, Číselná sviečka s číslom 4 označenie C-74, Číselná sviečka s číslom 5 označenie C-75, Číselná sviečka s číslom 6 označenie C-76) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne prístupnená;

**5. 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 pri kontrole bolo zistené, že 4 druhy výrobkov (Gél na ruky - Lilien hand gel 200 ml, Lenor vodné perličky na pranie fresh 210 g, Lenor vodné perličky na pranie sport 210 g, Sanytol dezinfekcia univerzálny čistič 500 ml) neboli označené jednotkovou cenou;

na základe kontroly vykonanej dňa 30.06.2022 v prevádzkarni BILLA, Hollého 53/1, Hlohovec,

**6. 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 pri kontrole bolo zistené, že bola predajná cena uvedená na cenovke nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii:

- Syr Gril údený zn. TEKOV 2 x 100 g, predajná cena uvedená na cenovke: 3,49 €, predajná cena evidovaná v ERP: 3,59€;

**7. povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť** v zmysle § 14 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že 21 druhov výrobkov (RIO mare insalatissime Tuniakový šalát Lentil 160 g, RIO mare insalatissime Tuniakový šalát Beans 160 g, ROYAL CROWN Cola 1,33 L, R-PET pohárik 0,2 L, 15 ks v balení,

čistič na grily a rúry zn. fire 500 ml, formička na vykrajovanie – veľkonočné vajíčko zn. Dr. Oetker, vanilínový cukor Dr. Oetker 20 g, Denta STIX zn. Pedigree 7 ks v balení, oblatka KIT KAT zn. Nestlé 41,5 g, Fusian taste of India zn. MAGI 118 g, Fusian taste of Thai CURRI 128 g, cestoviny s omáčkou kura na paprike Dobrý hostinec zn. MAGI 153 g, cestoviny s omáčkou šunka a syr zn. MAGI 140 g, cestoviny s omáčkou 4 druhy syra a bylinky zn. MAGI 146 g, cestoviny s omáčkou špenát a syr zn. MAGI 152 g, kura na smotane Dobrý hostinec zn. MAGI 142 g, cestoviny s omáčkou guláš Dobrý hostinec zn. MAGI 143 g, cestoviny s omáčkou hubový Dobrý hostinec zn. MAGI 143 g, špekáčky zn. MECOM 360 g, mäsová francúzska nátierka zn. MECOM 300 g, 4 burgríky s cibuľkou 90% mäsa 440 g) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne sprístupnená;

- 8. 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 pri kontrole bolo zistené, že 18 druhov výrobkov (RIO mare insalatissime Tuniakový šalát Lentil 160 g, RIO mare insalatissime Tuniakový šalát Beans 160 g, ROYAL CROWN Cola 1,33 L, R-PET pohárik 0,2 L, 15 ks v balení, čistič na grily a rúry zn. fire 500 ml, Denta STIX zn. Pedigree 7 ks v balení, Fusian taste of India zn. MAGI 118 g, Fusian taste of Thai CURRI 128 g, cestoviny s omáčkou kura na paprike Dobrý hostinec zn. MAGI 153 g, cestoviny s omáčkou šunka a syr zn. MAGI 140 g, cestoviny s omáčkou 4 druhy syra a bylinky zn. MAGI 146 g, cestoviny s omáčkou špenát a syr zn. MAGI 152 g, kura na smotane Dobrý hostinec zn. MAGI 142 g, cestoviny s omáčkou guláš Dobrý hostinec zn. MAGI 143 g, cestoviny s omáčkou hubový Dobrý hostinec zn. MAGI 143 g, špekáčky zn. MECOM 360 g, mäsová francúzska nátierka zn. MECOM 300 g, 4 burgríky s cibuľkou 90% mäsa 440 g) nebolo označených jednotkovou cenou,

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

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

vo výške: **1 600 €** (slovom: **jedentisícšesťsto 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: 001300222.

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 03.06.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni BILLA, Žilinská cesta 10, Piešťany, dňa 16.06.2022 v prevádzkarni BILLA, Čáčovská cesta 3520/6, Senica a dňa 30.06.2022 v prevádzkarni BILLA, Hollého 53/1, Hlohovec, ktoré v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) prevádzkoval účastník konania.

Kontrolou v prevádzkarni BILLA, Žilinská cesta 10, Piešťany bolo zistené, že 20 druhov výrobkov (Utierka zn. vileda 18x20 cm 5 ks/balenie, Drôtenka na riad Extra Stark 3b ks/balenie, Papierové tácky zn. Sampler č. 5, 15 ks/balenie, Džús multivitamín zn. Caprio Plus 2 l, Džús jablko zn. Caprio Plus 2 l, Džús pomaranč zn. Caprio Plus 2 l, Čipsy solené zn. Slovakia 140 g, Kokosový olej zn. Coco's Bio 200 ml, Olej Fritol zn. Palma 1 l, Tanier zn. Esper Ø 25 cm, Podnos zn. Omada Ø 30, Podnos Ø 24 cm x 5 cm výška, Cestoviny Tagliolini so špenátom zn. Dalla Costa 250 g, Cestoviny Penne (feferónka, kurkuma, čierna mrkva ) zn. Dalla Costa 500 g, Kečup sladký zn. Snico 450 g, Vianočka zn. Ölz 500 g, Fľaša sklenená s uzáverom zn. Westside 1 l, Zatváracie viečka Ø 82 mm 20 ks/balenie, Zatváracie viečka Ø 53 mm 20 ks/balenie, Zatváracie poháre s viečkom 212 ml 6 ks/balenie) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne prístupná. 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 prístupnú.

Taktiež bolo zistené, že 15 druhov výrobkov (Utierka zn. vileda 18x20 cm 5 ks/balenie, Drôtenka na riad Extra Stark 3b ks/balenie, Papierové tácky zn. Sampler č. 5, 15 ks/balenie, Džús multivitamín zn. Caprio Plus 2 l, Džús jablko zn. Caprio Plus 2 l, Džús pomaranč zn. Caprio Plus 2 l, Čipsy solené zn. Slovakia 140 g, Kokosový olej zn. Coco's Bio 200 ml, Cestoviny Tagliolini so špenátom zn. Dalla Costa 250 g, Cestoviny Penne (feferónka, kurkuma, čierna mrkva ) zn. Dalla Costa 500 g, Kečup sladký zn. Snico 450 g, Vianočka zn. Ölz 500 g, Zatváracie viečka Ø 82 mm 20 ks/balenie, Zatváracie viečka Ø 53 mm 20 ks/balenie, Zatváracie poháre s viečkom 212 ml 6 ks/balenie) nebolo označených jednotkovou cenou, čím účastník konania porušil § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť označiť výrobok jednotkovou cenou.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 03.06.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Žilinská cesta 10, Piešťany, prevzal vedúci prevádzkarne účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Kontrolou vykonanou v prevádzkarni BILLA, Čáčovská cesta 3520/6, Senica bolo zistené, že predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii v ERP:

- AIMIL dezinfekčné tonikum na ruky 250 ml, predajná cena uvedená na cenovke: 0,99 €, predajná cena evidovaná v ERP: 1,99 €,
- SAVO dezinfekcie bez chlóru na podlahy 1 000 ml, predajná cena uvedená na cenovke: 2,69 €, predajná cena evidovaná v ERP: 3,29 €;

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje používať nekalú obchodnú praktiku, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

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

*V zmysle § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od*

*predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi, alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.*

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

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

*V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

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

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

Účastník konania v uvedenom prípade nekalej praktiky konal v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušovalo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku. K narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa dochádzalo tým, že informácia o cene k vyššie uvedeným výrobkom uvedených na cenovke bola nižšia, než bola skutočná cena stanovená v cenovej evidencii. Rozpor s požiadavkou odbornej starostlivosti spočíval v tom, že účastník konania pri vyššie uvedených výrobkoch mohol uviesť do omylu spotrebiteľa nesprávnou informáciou o cene predmetných výrobkov, nakoľko bolo preukázateľne zistené, že skutočné ceny týchto výrobkov stanovených v cenovej evidencii boli vyššie ako ceny deklarované na cenovke.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že 13 druhov výrobkov (Gél na ruky - Lilien hand gel 200 ml, Lenor vodné perličky na pranie fresh 210 g, Lenor vodné perličky na pranie sport 210 g, Sušené ruže NATUR 100% v skle 35 g, Sanytol dezinfekcia na prádlo 1 liter, Sanytol dezinfekcia univerzálny čistič 500 ml, OXY Chlorine dezinfekcia 1 liter, Gél na ruky dezinfekčný 75% alkohol 100 ml, Gél na ruky HANd Sanitizer s detským motívom 75% alkohol 100 ml, Koktejlové bambusové slamky Alvarak 10 kusov v balení, Číselná sviečka s číslom 4 označenie C-74, Číselná sviečka s číslom 5 označenie C-75, Číselná sviečka s číslom 6 označenie C-76) nebolo označených predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne prístupná. 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 prístupnú.

Taktiež bolo zistené, že 4 druhy výrobkov (Gél na ruky - Lilien hand gel 200 ml, Lenor vodné perličky na pranie fresh 210 g, Lenor vodné perličky na pranie sport 210 g, Sanytol dezinfekcia univerzálny čistič 500 ml) neboli označené jednotkovou cenou, čím účastník konania porušil § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť označiť výrobok jednotkovou cenou.

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

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

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 16.06.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Čáčovská cesta 3520/6, Senica, prevzala zástupkyňa vedúcej prevádzkarne účastníka konania, ktorá bola prítomná pri kontrole.

Kontrolou vykonanou v prevádzkarni BILLA, Hollého 53/1, Hlohovec bolo zistené, že predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii:

- Syr Gril údený zn. TEKOV 2 x 100 g, predajná cena uvedená na cenovke: 3,49 €, predajná cena evidovaná v ERP: 3,59 €.

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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

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

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

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

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

*V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

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

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

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

Ďalej bolo kontrolou zistené, že 21 druhov výrobkov (RIO mare insalatissime Tuniakový šalát Lentil 160 g, RIO mare insalatissime Tuniakový šalát Beans 160 g, ROYAL CROWN Cola 1,33 L, R-PET pohárik 0,2 L, 15 ks v balení, čistič na grily a rúry zn. fire 500 ml, formička na vykrajovanie – veľkonočné vajíčko zn. Dr. Oetker, vanilínový cukor Dr. Oetker 20 g, Denta STIX zn. Pedigree 7 ks v balení, oblička KIT KAT zn. Nestlé 41,5 g, Fusian taste of India zn. MAGI 118 g, Fusian taste of Thai CURRI 128 g, cestoviny s omáčkou kura na paprike Dobrý hostinec zn. MAGI 153 g, cestoviny s omáčkou šunka a syr zn. MAGI 140 g, cestoviny s omáčkou 4 druhy syra a bylinky zn. MAGI 146 g, cestoviny s omáčkou špenát a syr zn. MAGI 152 g, kura na smotane Dobrý hostinec zn. MAGI 142 g, cestoviny s omáčkou guláš Dobrý hostinec zn. MAGI 143 g, cestoviny s omáčkou hubový Dobrý hostinec zn. MAGI 143 g, špekáčky zn. MECOM 360 g, mäsová francúzska nátierka zn. MECOM 300 g, 4 burgríky s cibuľkou 90% mäsa 440 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.

Taktiež bolo zistené, že 18 druhov výrobkov (RIO mare insalatissime Tuniakový šalát Lentil 160 g, RIO mare insalatissime Tuniakový šalát Beans 160 g, ROYAL CROWN Cola 1,33 L, R-PET pohárik 0,2 L, 15 ks v balení, čistič na grily a rúry zn. fire 500 ml, Denta STIX zn. Pedigree 7 ks v balení, Fusian taste of India zn. MAGI 118 g, Fusian taste of Thai CURRI 128 g, cestoviny s omáčkou kura na paprike Dobrý hostinec zn. MAGI 153 g, cestoviny s omáčkou šunka a syr zn. MAGI 140 g, cestoviny s omáčkou 4 druhy syra a bylinky zn. MAGI 146 g, cestoviny s omáčkou špenát a syr zn. MAGI 152 g, kura na smotane Dobrý hostinec zn. MAGI 142 g, cestoviny s omáčkou guláš Dobrý hostinec zn. MAGI 143 g, cestoviny s omáčkou hubový Dobrý hostinec zn. MAGI 143 g, špekáčky zn. MECOM 360 g, mäsová francúzska nátierka zn. MECOM 300 g, 4 burgríky s cibuľkou 90% mäsa 440 g) nebolo označených jednotkovou cenou, čím účastník konania porušil § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť označiť výrobok jednotkovou cenou.

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

*Jednotkovou cenou sa v zmysle § 2 písm. z) 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 30.06.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: BILLA, Hollého 53/1, Hlohovec, prevzal zástupca vedúceho 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 15.08.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 18.08.2022.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 03.06.2022 vedúci prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že svojim podpisom potvrdzuje prevzatie záznamu, ktorý doručí vedeniu spoločnosti, uložené opatrenia berie na vedomie a opatrenie bolo vykonané v záujme nemarenia výkonu kontroly.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 16.06.2022 zástupkyňa vedúcej prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že počas kontroly boli doplnené a opravené cenovky.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 30.06.2022 zástupca vedúceho prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že svojim podpisom potvrdzuje prevzatie záznamu, ktorý doručí vedeniu spoločnosti.

Vo vyjadrení v liste zo dňa 19.08.2022 zástupca účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania uvádza, že v žiadnom prípade sa nejednalo o ciele, respektíve úmyselné konanie zamestnancov. Pri posudzovaní nezhôd je potrebné brať do úvahy počet kusov produktov a skutočnosť, že filiálka denne obchoduje so sortimentom cca 10 000 druhov tovarov, čo predstavuje viac ako 329 000 položiek, ktorých označenie predajnou cenou je potrebné denne osobne manuálne prekontrolovať a zistené nedostatky odstrániť. Účastníkovi konania záleží na tom, aby spotrebiteľ nebol klamaný, ale dostatočne informovaný o predajných cenách tovaru a neuvedenie, respektíve nesprávne uvedenie jednotkovej ceny v žiadnom prípade nie je v záujme účastníka konania. Zástupca účastníka konania opakovane zdôrazňuje, že sa nejednalo o zámerné konanie zamestnancov, ale o zlyhanie ľudského faktora, nakoľko pri takom širokom spektre ponúkaných druhov výrobkov sa stane, že dôjde k určitému pochybeniu. Účastník konania poukazuje na to, že ihneď splnil všetky záväzné pokyny, prijal opatrenia na ich odstránenie opätovným poučením zodpovedných zamestnancov a robí všetko preto, aby neporušoval požiadavky platnej legislatívy.

K predmetným vyjadreniam správny orgán uvádza, že dôvody vzniku nedostatkov hodnotí ako subjektívne, na ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní. Prípadné zanedbanie pracovných povinností zamestnancom je možné zo strany predávajúceho riešiť v rámci pracovno-právnych vzťahov.

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

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

rovnakých druhov výrobkov na základe prepočítania cien na jednotky množstva. Správny orgán zohľadnil aj množstvo výrobkov, ktoré neboli označené údajmi o cene.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Keďže bolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku v prevádzkarni BIILA, Žilinská cesta 10, Piešťany a BILLA, Hollého 53/1, Hlohovec (rozhodnutie č. P/0017/02/2022, ktorým bola uložená pokuta vo výške 1 200 € a rozhodnutie č. P/0078/02/202, ktorým bola uložená pokuta vo výške 1 600 €, z dôvodu porušenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1; § 14; § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa), správny orgán využil pri ukladaní pokuty druhú časť prvej vety § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania aj napriek tejto skutočnosti s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená v dolnej hranici sadzby.

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

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

## **SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**

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

**Číslo: P/0127/02/2022**

**Dňa: 09.09.2022**

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

na základe kontroly vykonanej dňa 31.03.2022 v prevádzkarni Potraviny TERNO, Nám. sv. Ignáca 2, Leopoldov,

**pre porušenie:**

- 9. zákaz 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 pri kontrole 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):**
- dámske pančuchové nohavice matné, veľkosť XL, hnedé, predajná cena uvedená na cenovke 1,99 €, predajná cena evidovaná v ERP 2,29 €;
- 10. 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 pri kontrole bolo zistené, že 2 druhy výrobkov (Nestlé Nesquick tyčinka 25 g, Big Soft toaletný papier 4 ks v balení) neboli označené predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne sprístupnená;**
- 11. 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 pri kontrole bolo zistené, že 1 druh výrobku (Big Soft toaletný papier 4 ks v balení) nebol označený jednotkovou cenou;**

na základe kontroly vykonanej dňa 26.05.2022 v prevádzkarni Potraviny TERNO, Nám. sv. Ignáca 2, Leopoldov,

- 12. zákaz 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 pri kontrole bolo zistené, že predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii v ERP:**

- 100 % AQUA de CoCO zn. GOYA 1 l, predajná cena uvedená na cenovke 2,98 €, predajná cena evidovaná v ERP 3,79 €,
- 100 % AQUA de CoCO zn. GOYA 330 ml, predajná cena uvedená na cenovke 1,08 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,39 €,
- Perníkové korenie zn. Vitana 23 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,58 €, predajná cena evidovaná v ERP 0,79 €;

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: **600 €** (slovom: **šesťsto 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: 01270222.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 31.03.2022 a 26.05.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Potraviny TERNO, Nám. sv. Ignáca 2, Leopoldov, 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 vykonanou dňa 31.03.2022 bolo zistené, že predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii v ERP:

- dámske pančuchové nohavice matné, veľkosť XL, hnedé, predajná cena uvedená na cenovke 1,99 €, predajná cena evidovaná v ERP 2,29 €.

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 prax, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

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

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

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

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

*V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

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

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

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

Kontrolou bolo ďalej zistené, že 2 druhy výrobkov (Nestlé Nesquick tyčinka 25 g, Big Soft toaletný papier 4 ks v balení) neboli označené predajnou cenou, predajná cena výrobkov nebola ani inak vhodne prístupná. 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 prístupnú.

*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.*

Taktiež bolo zistené, že 1 druh výrobku (Big Soft toaletný papier 4 ks v balení) nebol označený 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 31.03.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Nám. sv. Ignáca 2, Leopoldov, prevzala vedúca prevádzkarne účastníka konania, ktorá bola prítomná pri kontrole.

Kontrolou vykonanou dňa 26.05.2022 bolo zistené, že predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii v ERP:

- 100 % AQUA de CoCO zn. GOYA 1 l, predajná cena uvedená na cenovke 2,98 €, predajná cena evidovaná v ERP 3,79 €,
- 100 % AQUA de CoCO zn. GOYA 330 ml, predajná cena uvedená na cenovke 1,08 €, predajná cena evidovaná v ERP 1,39 €,
- Perníkové korenie zn. Vitana 23 g, predajná cena uvedená na cenovke 0,58 €, predajná cena evidovaná v ERP 0,79 €.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje používať nekalú obchodnú praktiku, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

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

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

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

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

*V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

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

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

Účastník konania v uvedenom prípade nekalej praktiky konal v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušovalo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku. K narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa dochádzalo tým, že informácia o cene k vyššie uvedeným výrobkom uvedených na cenovke bola nižšia, než bola skutočná cena stanovená v cenovej evidencii. Rozpor s požiadavkou odbornej starostlivosti spočíval v tom, že účastník konania pri vyššie uvedených výrobkoch mohol uviesť do omylu spotrebiteľa nesprávnou informáciou o cene predmetných výrobkov, nakoľko bolo preukázateľne zistené, že skutočné ceny týchto výrobkov stanovených v cenovej evidencii boli vyššie ako ceny deklarované na cenovke.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 26.05.2022, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Nám. sv. Ignáca 2, Leopoldov, prevzala vedúca prevádzkarne účastníka konania, ktorá bola prítomná pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.08.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 15.08.2022.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 31.03.2022 vedúca prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že svojim podpisom nevyjadruje stanovisko účastníka konania k obsahu a priebehu úradnej kontroly. Záznam preberá a zabezpečí jeho doručenie na centrálné oddelenie kvality, pričom účastník konania sa vyjadrí k záznamu a priebehu kontroly v zákonom stanovenej lehote. Zároveň uvádza, že cenovky boli doplnené.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 26.05.2022 vedúca prevádzkarne účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že svojim podpisom nevyjadruje stanovisko účastníka konania k obsahu a priebehu úradnej kontroly. Záznam preberá a zabezpečí jeho doručenie na centrálné oddelenie kvality, pričom účastník konania sa vyjadrí k záznamu a priebehu kontroly v zákonom stanovenej lehote.

Vo vyjadrení v e-maile zo dňa 06.04.2022 regionálny manažér kvality účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že kontrolou zistené nedostatky boli spôsobené tým, že v čase kontroly začínala nová letáková akcia, ktorej súčasťou bola aj hromadná výmena cenoviek, čo si vyžadovalo určitý čas na realizáciu výmeny v rámci celej predajnej plochy. Uvádza, že v čase kontroly sa na prevádzke nachádzala len vedúca prevádzky a brigádnička, ktoré museli zabezpečiť všetky potrebné činnosti súvisiace s otvorením prevádzky. Poukazuje na to, že v rámci opatrení všetci zamestnanci boli preškolení a poučení o povinnosti pravidelnej a priebežnej kontroly cenoviek na predajnej ploche, aby k podobným nedostatkom v budúcnosti nedochádzalo. V závere uvádza, že dve chýbajúce cenovky boli doplnené v čase kontroly a zároveň boli vymenené aj dve cenovky s nesprávnou cenou. Zároveň dodáva, že spoločnosť má snahu vždy operatívne riešiť nedostatky a aj v budúcnosti sa budú usilovať zabezpečovať predaj potravín v súlade s platnou legislatívou.

Vo vyjadrení v e-maile zo dňa 01.06.2022 regionálny manažér kvality účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že kontrolou zistené nedostatky boli spôsobené tým, že kontrola bola vykonaná v deň pracovného týždňa, kedy pravidelne začínala nová letáková akcia, ktorej súčasťou bola aj hromadná výmena cenoviek, čo si vyžadovalo určitý čas na realizáciu výmeny v rámci celej predajnej plochy, čo v praxi znamená výmenu 366 ks cenoviek, pričom v rámci kontroly bol zistený nesúlad u 3 druhov cenoviek, čo predstavuje chybovosť len 0,82%, pričom vyššia presnosť práce je za hranicami ľudských možností. Pre vysvetlenie pracovného režimu v prevádzke uvádza, že v čase kontroly sa na prevádzke nachádzalo 2 677 druhov tovarov, každý musí byť pri predaji označený minimálne jednou cenovkou aj s požadovanými údajmi a ak sa tovar nachádza na viacerých miestach, musí byť počet cenoviek primerane k počtu vystavených miest a súčasťou práce s cenovkami je aj kontrola a dopĺňanie už umiestnených cenoviek, pretože sa často stáva, že ich niektorí zákazníci premiestnia, prípadne odstránia. Poukazuje na to, že v rámci opatrení všetci zamestnanci boli preškolení a poučení o povinnosti pravidelnej a priebežnej kontroly cenoviek na predajnej ploche, aby k podobným nedostatkom v budúcnosti nedochádzalo. V závere dodáva, že spoločnosť má snahu vždy operatívne riešiť nedostatky a aj v budúcnosti sa budú usilovať zabezpečovať predaj potravín v súlade s platnou legislatívou.

Vo vyjadrení zo dňa 22.08.2022 manažér kvality účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a k oznámeniu o začatí správneho konania opätovne uvádza vyššie uvedené skutočnosti a dodáva, že účastník konania má vždy snahu operatívne riešiť nedostatky zistené kontrolnými orgánmi.

K tomu správny orgán uvádza, že aj keď odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, následná náprava zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a 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.

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

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 záväzku používať nekalú obchodnú praktiku, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, povinnosti informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť a povinnosti označiť výrobok jednotkovou cenou.

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

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

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

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

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

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

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

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

**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/0109/02/2022**

**Dňa: 30.08.2022**

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), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

**ukladá účastníkovi konania:**

**obchodné meno:** AVALENA s. r. o.  
**sídlo:** M. A. Beňovského 480/24B, Vrbové 922 03  
**IČO:** 54 246 636

na základe kontroly vykonanej dňa 02.05.2022 a zameranej na prešetrenie podnetov spotrebiteľov zaevidovaných pod č. 81/2022, č. 86/2022 a č. 98/2022, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, ktorý vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke [www.bune.sk](http://www.bune.sk) a [www.cocco.sk](http://www.cocco.sk).

**pre porušenie zákazu upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov** v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b)** v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko:

- prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 81/2022 bolo zistené, že dňa 23.11.2021 si spotrebiteľka Mgr. L.M. z internetovej stránky predávajúceho [www.bune.sk](http://www.bune.sk) objednala výrobky (detský snežný klzák COMFORT LINE XL žltý v hodnote 3,39 €, edukačné vedierko s kockami 16 ks Akuku v hodnote 6,29 €, interaktívna hračka BAYO domček pre zvieratká v hodnote 14,69 €, interaktívna skladacia kocka Bayo v hodnote 13,99 €, plastové boby s operadlom a brzdami BAYO SPEED BOB červené v hodnote 16,70 € a výrobnik snehových gúľ BAYO Ballmaker žltý v hodnote 3,58 €) + doprava GLS 3,49 €, spolu v hodnote 62,13 €. Za objednaný tovar spotrebiteľka zaplatila dňa 23.11.2021 prevodom na účet sumu 62,13 €. Spotrebiteľka dňa 02.12.2021 predávajúcemu na e-mailovú adresu [pomoc@bune.sk](mailto:pomoc@bune.sk) zaslala e-mail spolu s odstúpením od zmluvy. Prílohou e-mailu bol formulár na odstúpenie od zmluvy spísaný dňa 30.11.2021. E-mail sa

spotrebiteľke vrátil ako nedoručený z dôvodu „Adresa nebola nájdená“. Do dňa podania podnetu na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ani do dňa spísania inšpekčného záznamu, t.j. do 02.05.2022, predávajúci spotrebiteľke nezaslal objednané výrobky, ani nevrátil peniaze;

- prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 86/2022 bolo zistené, že dňa 07.02.2022 si spotrebiteľka J.Dž. z internetovej stránky predávajúceho www.cocco.sk objednala výrobky (držiak na nebesá v hodnote 10,54 €, univerzálny baldachýn Belisima biely v hodnote 15,72 €, výdajné miesto – zásielkovňa v hodnote 2,49 €) spolu v hodnote 28,65 €. Za výrobky zaplatila dňa 07.02.2022 prevodom na účet sumu 28,65 €. Spotrebiteľka dňa 07.02.2022 a dňa 13.02.2022 predávajúcemu zaslala e-mail, v ktorom sa informovala, v akom stave je objednávka. Na zaslané e-maily predávajúci nereagoval. Do dňa podania podnetu na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ani do dňa spísania inšpekčného záznamu, t.j. do 02.05.2022, predávajúci spotrebiteľke nezaslal objednané výrobky, ani nevrátil peniaze za výrobky;
- prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 98/2022 bolo zistené, že dňa 16.02.2022 si spotrebiteľka PhDr. M.Ľ.O. z internetovej stránky predávajúceho www.cocco.sk objednala výrobok (detská hojdačka CARETERO Raffi Grey v hodnote 169,90 €, kuriér na adresu – Packeta v hodnote 3,69 €) spolu v hodnote 173,59 €. Za výrobky zaplatila dňa 16.02.2022 prevodom na účet sumu 173,59 €. Spotrebiteľka dňa 16.02.2022 predávajúcemu zaslala e-mail, v ktorom sa informovala, v akom stave je objednávka a kedy môže očakávať dodanie tovaru. Zároveň spotrebiteľka e-mailom žiadala o urýchlené odoslanie tovaru. Na zaslané e-maily predávajúci nereagoval. Do dňa podania podnetu na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ani do dňa spísania inšpekčného záznamu, t.j. do 02.05.2022, predávajúci spotrebiteľke nezaslal objednané výrobky, ani nevrátil peniaze za výrobky;

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: **2 000 €** (slovom: **dvetisíc 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: 01090222.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 02.05.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj kontrolu zameranú na prešetrenie podnetov spotrebiteľov zaevidovaných pod č. 81/2022, č. 86/2022 a č. 98/2022, v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti predávajúceho. 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.bune.sk](http://www.bune.sk) a [www.cocco.sk](http://www.cocco.sk).

Prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. 81/2022 bolo začaté dňa 02.03.2022 zaslaním „Požiadavky na zaslanie dokladov“ (zn. č. 284/81/02/2022) prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Účastník konania požiadavku na zaslanie dokladov neprevzal v úložnej lehote, dňa 20.03.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Následne bola účastníkovi konania zaslaná „Opakovaná požiadavka na zaslanie dokladov“ (zn. č. 284/81/02/2022) zo dňa 04.04.2022. Účastník konania opakovanú požiadavku na zaslanie dokladov neprevzal v úložnej lehote, dňa 21.04.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Prešetrenie podnetov zaevidovaných pod č. 86/2022 a č. 98/2022 bolo začaté dňa 02.03.2022 zaslaním „Požiadavky na zaslanie dokladov“ (zn. č. 301/86/02/2022 a zn. č. 340/98/02/2022) prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Účastník konania požiadavku na zaslanie dokladov neprevzal v úložnej lehote, dňa 20.03.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Následne bola účastníkovi konania zaslaná „Opakovaná požiadavka na zaslanie dokladov“ (zn. č. 301/86/02/2022 a zn. č. 340/98/02/2022) zo dňa 04.04.2022. Účastník konania opakovanú požiadavku na zaslanie dokladov neprevzal v úložnej lehote, dňa 21.04.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 81/2022 bolo zistené, že dňa 23.11.2021 si spotrebiteľka Mgr. L.M. z internetovej stránky predávajúceho [www.bune.sk](http://www.bune.sk) objednala výrobky (detský snežný klzák COMFORT LINE XL žltý v hodnote 3,39 €, edukačné vedierko s kockami 16 ks Akuku v hodnote 6,29 €, interaktívna hračka BAYO domček pre zvieratká v hodnote 14,69 €, interaktívna skladacia kocka Bayo v hodnote 13,99 €, plastové boby s operadlom a brzdami BAYO SPEED BOB červené v hodnote 16,70 € a výrobnik snehových guľ BAYO Ballmaker žltý v hodnote 3,58 €) + doprava GLS 3,49 €, spolu v hodnote 62,13 €. Za objednaný tovar spotrebiteľka zaplatila dňa 23.11.2021 prevodom na účet sumu 62,13 €. Spotrebiteľka dňa 02.12.2021 predávajúcemu na e-mailovú adresu [pomoc@bune.sk](mailto:pomoc@bune.sk) zaslala e-mail spolu s odstúpením od zmluvy. Prílohou e-mailu bol formulár na odstúpenie od zmluvy spísaný dňa 30.11.2021. E-mail sa spotrebiteľke vrátil ako nedoručený z dôvodu „Adresa nebola nájdená“. Do dňa podania podnetu na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ani do dňa spísania inšpekčného záznamu, t.j. do 02.05.2022, predávajúci spotrebiteľke nezaslal objednané výrobky, ani nevrátil peniaze.

Prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 86/2022 bolo zistené, že dňa 07.02.2022 si spotrebiteľka J.Dž. z internetovej stránky predávajúceho [www.cocco.sk](http://www.cocco.sk) objednala výrobky (držiak na nebesá v hodnote 10,54 €, univerzálny baldachýn Belisima biely v hodnote 15,72 €, výdajné miesto – zásielkovňa v hodnote 2,49 €) spolu v hodnote 28,65 €. Za výrobky zaplatila dňa 07.02.2022 prevodom na účet sumu 28,65 €. Spotrebiteľka dňa 07.02.2022 a dňa 13.02.2022 predávajúcemu zaslala e-mail, v ktorom sa informovala, v akom stave je objednávka. Na zaslané e-maily predávajúci nereagoval. Do dňa podania podnetu na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ani do dňa spísania inšpekčného záznamu, t.j. do 02.05.2022, predávajúci spotrebiteľke nezaslal objednané výrobky, ani nevrátil peniaze za výrobky.

Prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 98/2022 bolo zistené, že dňa 16.02.2022 si spotrebiteľka PhDr. M.Ľ.O. z internetovej stránky predávajúceho [www.cocco.sk](http://www.cocco.sk) objednala

výrobok (detská hojdačka CARETERO Raffi Grey v hodnote 169,90 €, kuriér na adresu – Packeta v hodnote 3,69 €) spolu v hodnote 173,59 €. Za výrobky zaplatila dňa 16.02.2022 prevodom na účet sumu 173,59 €. Spotrebiteľka dňa 16.02.2022 predávajúcemu zaslala e-mail, v ktorom sa informovala, v akom stave je objednávka a kedy môže očakávať dodanie tovaru. Zároveň spotrebiteľka e-mailom žiadala o urýchlené odoslanie tovaru. Na zaslané e-maily predávajúci nereagoval. Do dňa podania podnetu na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ani do dňa spísania inšpekčného záznamu, t.j. do 02.05.2022, predávajúci spotrebiteľke nezaslal objednané výrobky, ani nevrátil peniaze za výrobky.

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

*V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na ochranu ekonomických záujmov.*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov.

Inšpekčný záznam z kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 81/2022, vykonanej dňa 02.05.2022 bol účastníkovi konania dňa 06.05.2022 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Účastník konania inšpekčný záznam neprevzal v úložnej lehote, dňa 22.05.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Inšpekčný záznam z kontroly zameranej na prešetrenie podnetov spotrebiteľov zaevidovaných pod č. 86/2022 a č. 98/2022, vykonanej dňa 02.05.2022 bol účastníkovi konania dňa 06.05.2022 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Účastník konania inšpekčný záznam neprevzal v úložnej lehote, dňa 22.05.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 15.07.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 04.08.2022, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

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

*V zmysle § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.*

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

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

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

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

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

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.

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.

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 ochranu ekonomických záujmov.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má právo na ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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. Treba tiež zdôrazniť, že konanie účastníka konania správny orgán posúdil ako obzvlášť závažné, nakoľko účastník konania zásadným spôsobom porušil práva garantované

spotrebiteľom zákonom o ochrane spotrebiteľa, pričom pri prešetrovaní podnetov spotrebiteľov žiadnym spôsobom nereagoval na výzvy kontrolného orgánu.

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/0105/02/2022**

**Dňa: 26.08.2022**

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:** GROUP PRO s.r.o.  
**sídlo:** Račianska 88B, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 02  
**IČO:** 46 193 880

na základe kontroly začatej zdokumentovaním dokladov predložených spotrebiteľkou a dokladov doručených od kontrolovanej osoby na základe požiadavky zo dňa 04.03.2022 a ukončená spísaním inšpekčného záznamu z kontroly dňa 27.04.2022, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, ktorý vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku

prostredníctvom diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke [www.netmobil.sk](http://www.netmobil.sk).

**pre porušenie:**

- a) **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 pri kontrole bolo zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.netmobil.sk](http://www.netmobil.sk) ku dňu 29.03.2022 v časti VRÁTENIE TOVARU bod 1. bolo uvedené: „*Vrátenie tovaru do 14 dní neplatí pre tovar, ktorý je v ponuke na objednávku, pri Apple produktoch po registrácii prístroja u výrobcu.*“;
- b) **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. 94/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 15.12.2021 objednala z internetovej stránky [www.netmobil.sk](http://www.netmobil.sk) mobilný telefón iPhone XS, 64 GB v sume 550 €. Výrobok prevzala dňa 17.12.2021. Dňa 29.12.2021 spotrebiteľka odstúpila od zmluvy. Kontrolovaná osoba v liste zo dňa 22.03.2022 zaslanom správnomu orgánu uviedla, že prijala od spotrebiteľky odstúpenie od zmluvy dňa 29.12.2021, pričom výrobok mal po doručení viditeľné znaky používania, odstránenú pôvodnú ochrannú fóliu, prach v častiach prístroja a aktivovanú záručnú dobu u spoločnosti Apple, preto z vyššie uvedených dôvodov bola spotrebiteľke vrátená trhovú hodnotu použitého výrobku Apple Iphone 64GB, pričom s výškou sumy mala spotrebiteľka súhlasiť a požiadala o jej vyplatenie. Kontrolovaná osoba poukázala na to, že na internetovej stránke sa v čase kúpy výrobku nachádzala informácia o tom, že výrobok má CPO označenie „Apple Certified Pre-Owned“, pričom výrobok bol na trh uvedený ako nový, v ponuke sa nachádzal ako nový a má to potvrdzovať aj na základe výrobného čísla preverená aktivácia prístroja na oficiálnej stránke spoločnosti Apple. Vo veci softvérovej verzie výrobku kontrolovaná osoba uviedla, že výrobok bol odpredávaný v softvérovej verzii Global, ktorá je dostupná pre celý svet v rovnakej funkčnosti, pričom o uvedenej skutočnosti v čase ponuky výrobku na stránke elektronického obchodu informovali. Predávajúci spotrebiteľke v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil sumu zaplatenú za objednaný tovar.,

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

**p o k u t u**

vo výške: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

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: 01050222.

## O d ô v o d n e n i e :

Kontrola bola začatá zdokumentovaním dokladov predložených spotrebiteľkou a dokladov doručených od kontrolovanej osoby na základe požiadavky zo dňa 04.03.2022 a ukončená spísaním inšpekčného záznamu z kontroly dňa 27.04.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj bez prítomnosti zástupcu účastníka konania. Bolo zistené, že účastník konania bol v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k spotrebiteľom predávajúcim.

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

V obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho [www.netmobil.sk](http://www.netmobil.sk) ku dňu 29.03.2022 v časti VRÁTENIE TOVARU bod 1. bolo uvedené: *„Vrátenie tovaru do 14 dní neplatí pre tovar, ktorý je v ponuke na objednávku, pri Apple produktoch po registrácii prístroja u výrobcu.“*

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

*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.

Prešetrením podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 94/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 15.12.2021 objednala z internetovej stránky [www.netmobil.sk](http://www.netmobil.sk) mobilný telefón iPhone XS, 64 GB v sume 550 €. Výrobok prevzala dňa 17.12.2021. Dňa 29.12.2021 spotrebiteľka odstúpila od zmluvy. Kontrolovaná osoba v liste zo dňa 22.03.2022 zaslanom správne orgánu uviedla, že prijala od spotrebiteľky odstúpenie od zmluvy dňa 29.12.2021, pričom výrobok mal po doručení viditeľné znaky používania, odstránenú pôvodnú ochrannú fóliu, prach v častiach prístroja a aktivovanú záručnú dobu u spoločnosti Apple, preto z vyššie uvedených dôvodov bola spotrebiteľke vrátená trhovú hodnotu použitého výrobku Apple iPhone 64GB, pričom s výškou sumy mala spotrebiteľka súhlasiť a požiadala o jej vyplatenie. Kontrolovaná osoba poukázala na to, že na internetovej stránke sa v čase kúpy výrobku nachádzala informácia o tom, že výrobok má CPO označenie „Apple Certified Pre-Owned“, pričom výrobok bol na trh uvedený ako nový, v ponuke sa nachádzal ako nový a má to potvrdzovať aj na základe výrobného čísla preverená aktivácia prístroja na oficiálnej stránke spoločnosti Apple. Vo veci softvérovej verzie výrobku kontrolovaná osoba uviedla, že výrobok bol odpredávaný v softvérovej verzii Global, ktorá je dostupná pre celý svet v rovnakej funkčnosti, pričom o uvedenej skutočnosti v čase ponuky výrobku na stránke elektronického obchodu informovali. 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 z kontroly vykonanej dňa 27.04.2022, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 28.04.2022. Účastník konania inšpekčný záznam neprevzal v úložnej lehote, dňa 14.05.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

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 15.07.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z., ktoré účastník konania prevzal dňa 03.08.2022, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

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

*V zmysle § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.*

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

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

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

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

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

účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vyjadrení zo dňa 22.03.2022 konateľ účastníka konania uvádza, že spotrebiteľka na základe odstúpenia od zmluvy vrátila použitý telefón, nakoľko na produkte boli viditeľné znaky používania, odstránené ochranná fólia, prach v častiach prístroja, znaky používania na prednej a zadnej časti prístroja a aktivovaná záručná doba u spoločnosti Apple. Na základe uvedeného bolo dohodnuté, že bude vrátená trhovú hodnotu použitého produktu, s ktorou zákazník súhlasil a žiadal jej zaslanie. Poukazuje na to, že zákazníkovi bol pri kúpe doručený nepoužitý produkt v originálnom balení, pričom tento produkt bol na internetovej stránke v ponuke ako nový. Konateľ účastníka konania záverom uvádza, že na základe dohody bola zákazníkovi vrátená znížená suma za použitý produkt.

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

K vyjadreniam účastníka konania 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.

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 29.03.2022 na internetovej stránke [www.netmobil.sk](http://www.netmobil.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 spoľahlivo zistené, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo 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 podľa § 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 upierať práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách a predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

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, môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, neuplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu,

že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon. Správny orgán prihliadol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu.

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.

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.

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

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. a) zákona č. 102/2014 Z.z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1.*

*Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.*

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 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.