

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0027/05/2016

Dňa: 21. 4. 2016



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **FRAN s.r.o., Kopanice 290, 023 56 Makov**
prevádzkareň: **Horský hotel FRAN *, Kopanice 290, Makov**
dátum kontroly: **2.2.2016**
IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. b) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný poskytovať služby v predpísanej kvalite – vyhl. MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, keď kontrolou dňa 2.2. 2016 bolo zistené, že predávajúci vo svojom ubytovacom zariadení kategórie HOTEL – HORSKÝ HOTEL, zatriedenie* spotrebiteľom **neposkytoval ubytovacie služby v kvalite predpísanej citovaných osobitným právnym predpisom**

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

./.

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 330,-**, slovom tristotridsať eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00270516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 2.2.2016 v prevádzke Horský Hotel * FAN, FAN s.r.o., Kopanice 290, Makov vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá predávajúci.

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

Podľa § 3 ods. 1 zákona o správnom konaní správne orgány postupujú v konaní **v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi**. Sú povinné chrániť záujmy štátu a spoločnosti, práva a záujmy fyzických osôb a právnických osôb a dôsledne vyžadovať plnenie ich povinností.

Podľa § 46 zákona o správnom konaní rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci a musí obsahovať predpísané náležitosti.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa **výrobkom** je nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. i) zákona o ochrane spotrebiteľa **službou** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány štátnej správy, ako je uvedené v § 19.

./.

Podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytovať služby ubytovania v prepísanej kvalite **vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z.**, ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že kontrolované ubytovacie zariadenie bolo zaradené do **kategórie HOTEL - HORSKÝ HOTEL, zatriedenie ***.

V zmysle § 6 ods. 10 vyhl. MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried bolo zistené, že okno kontrolovanej izby číslo 16 **nebolo zatemniteľné**.

V zmysle prílohy I. – KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV k vyššie citovanej vyhláške bolo taktiež zistené, že vo vybavenosti hygienického zariadenia kontrolovanej izby číslo 16 **chýbalo osvetlenie nad umývadlom a vrecká na hygienické vložky**.

Kontrolovaná izba č. 16 bola voľná a pripravená pre spotrebiteľov.

Predávajúci – poskytovateľ služieb teda spotrebiteľovi neposkytoval služby ubytovania v kvalite predpísanej osobitným právnym predpisom – vyhl. MH SR č. 277/2008 Z. z.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky a poskytuje služby, a teda zodpovedá za zistené porušenie zákona – **FAN s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 15.2.2016, zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré, napriek dvojnásobnému zasielaniu účastník konania v odbernej lehote neprevzal.

Vo vysvetlivkách zo dňa 2.2.2016 čašníik Augustín Batlo uviedol, správny orgán cituje:

„O zistených nedostatkoch budem informovať konateľku“ – koniec citátu.

Štatutárny zástupca účastníka konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, ako predávajúceho, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, mal možnosť podľa ustanovenia § 33 ods. 2 zák. č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov vyjadriť sa k dôvodom konania, príp. navrhnúť doplnenie dokazovania, čo však v lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania a **ani neskôr nevyužil**. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach **ochrany spotrebiteľa**.

./.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 2.2.2016, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 2.2.2016 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá zodpovedá **rozsahu, významu** zisteného nedostatku a **okolnostiam** prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **FAN s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b) vyššie citovanej právnej úpravy, povinná poskytovať služby ubytovania **v kvalite predpísanej osobitným právnym predpisom** – vyhl. MH SR č. 277/2008 Z. z.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení pokuty prihliada najmä na **charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti**, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal **z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.**

Správny orgán **zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky** podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný **zásadou zákonnosti**, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať **zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy** spoločne so zásadou zákonnosti a **zásadou voľného hodnotenia dôkazov** v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Porušenia zákona sa účastník konania dopustil tým, že nedodržel predpísanú kvalitu ubytovacích služieb, a to kvalitu, ktorá je **striktne vymedzená v osobitnom** právnom predpise – vyhl. MH SR č. 277/2008 Z. z. Správny orgán vždy vychádza z vlastných zistení, teda **z porovnania stavu zisteného kontrolou so stavom predpísaným** v osobitnom právnom predpise. Ustanovenia vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. majú **kogentný charakter**, predstavujú **minimálnu úroveň, ktorú musí zariadenie určitej kategórie a triedy spĺňať**.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, **nesie objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb bez ohľadu na **okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu **do výšky 66 400,00 €**.

Správny orgán uložil pokutu vo výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia, bral do úvahy, že boli porušené práva spotrebiteľov na kvalitu služieb ubytovania v zmysle osobitného právneho predpisu garantované zákonom, vychádzal zo základných zásad správneho konania a z **vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon** a má za to, že pokuta uložená v tejto výške, ktorá plní nielen represívno-výchovnú, ale aj preventívnu funkciu, bude dostatočným mementom pre účastníka konania, aby si uvedomil povinnosť bezpodmienečného plnenia taxatívne stanovených povinností v osobitnom právnom predpise – vyhláška MH SR č. 277/2008 Z. z. Výška pokuty zohľadňuje aj zákonom stanovené medze a hľadiská, je **pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, P. O. Box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0404/05/2015

Dňa: 22. 4. 2016



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **TRINET Corp., s.r.o., sídlo: Cesta do Rudiny 1098, 024 01 Kysucké Nové Mesto**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti, ktorá je aj adresou prevádzkarne**

dátum vykonania kontroly: **24.11.2015, 15.12.2015 a 9.3.2016**

IČO:

./.

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb a na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania: *TRINET Corp., s.r.o., sídlo: Cesta do Rudiny 1098, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane sekcií: *Obchodné podmienky, Kontakty, Záruka a reklamácie, Možnosti platby, doprava a ceny, ako aj všetkých informácií* zverejnených na internetovej stránke www.najlacnejsisport.sk (prevádzkovanvej účastníkom konania), vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti, ktoré je zároveň prevádzkarňou, dňa 24.11.2015, 15.12.2015 a 9.3.2016 zistené, že v sekcii *Obchodné podmienky* a v sekcii *Záruka a reklamácie* v časti *Odstúpenie od zmluvy - vrátenie tovaru* bolo v bodoch 7. a 8 uvedené: „7.....Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania, tovar nie je kompletný alebo ochranný obal je porušený, Predávajúci neakceptuje odstúpenie od Kúpnej zmluvy alebo po dohode s Kupujúcim mu naúčtuje náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu. 8. *Aby ste ako Kupujúci mohli bezproblémovo odstúpiť od zmluvy je nutné dodržať nasledovné podmienky:*

- *tovar musí byť v pôvodnom nepoškodenom obale....“*, čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon nezakazuje spotrebiteľovi tovar po doručení vyskúšať, t. j. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom primeraným na zistenie jeho vlastností a funkčnosti, a následne využiť právo na odstúpenie od zmluvy, a teda, ak si predávajúci neoprávnenne stanovil podmienku vrátenia tovaru v neporušenom, resp. nepoškodenom obale a ak s takouto neoprávnenou podmienkou spojil následok neakceptácie odstúpenia od kúpnej zmluvy, teda negarancie vrátenia všetkých platieb, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, môže spotrebiteľovi reálne vzniknúť škoda, a teda môže dôjsť k upretiu spotrebiteľovho práva na ochranu jeho ekonomických záujmov (správny orgán dodáva, že právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku nevylučuje zodpovednosť spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru voči predávajúcemu, ak spotrebiteľ s tovarom zaobchádzal nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru; ak teda bude predávajúci toho názoru, že spotrebiteľ používal tovar nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci plné právo vymáhať svoje nároky prostredníctvom občiansko-právneho konania a exekučného konania, avšak až následne, potom čo uhradil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške € 400,-, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-04040515.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.11.2015, 15.12.2015 a 9.3.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v sídle spoločnosti: *TRINET Corp., s.r.o., sídlo: Cesta do Rudiny 1098, 024 01 Kysucké Nové Mesto* (daná adresa je súčasne aj adresou prevádzkarne) kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá spoločnosť TRINET Corp., s.r.o..

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania: *TRINET Corp., s.r.o., sídlo: Cesta do Rudiny 1098, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane sekcií: *Obchodné podmienky, Kontakty, Záruka a reklamácie, Možnosti platby, doprava a ceny, ako aj všetkých informácií zverejnených na internetovej stránke www.najlacnejsisport.sk* (prevádzkovej účastníkom konania), vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti, ktoré je zároveň prevádzkarňou, dňa 24.11.2015, 15.12.2015 a 9.3.2016 zistené, že v sekcii *Obchodné podmienky* a v sekcii *Záruka a reklamácie* v časti *Odstúpenie od zmluvy - vrátenie tovaru* bolo v bodoch 7. a 8 uvedené: „7.....Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania, tovar nie je kompletný alebo ochranný obal je porušený, Predávajúci neakceptuje odstúpenie od Kúpnej zmluvy alebo po dohode s Kupujúcim mu naúčtuje náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu. 8. Aby ste ako Kupujúci mohli bezproblémovo odstúpiť od zmluvy je nutné dodržať nasledovné podmienky:

- tovar musí byť v pôvodnom nepoškodenom obale....“, čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon nezakazuje spotrebiteľovi tovar po doručení vyskúšať, t. j. rozbaliť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom primeraným na zistenie jeho vlastností a funkčnosti, a následne využiť právo na odstúpenie od zmluvy, a teda, ak si predávajúci neoprávnene stanovil podmienku vrátenia tovaru v neporušenom, resp. nepoškodenom obale a ak s takouto neoprávnenou podmienkou spojil následok neakceptácie odstúpenia od kúpnej zmluvy, teda negarancie

vrátenia všetkých platieb, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, môže spotrebiteľovi reálne vzniknúť škoda, a teda môže dôjsť k upretiu spotrebiteľovho práva na ochranu jeho ekonomických záujmov (správny orgán dodáva, že právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku nevyklučuje zodpovednosť spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru voči predávajúcemu, ak spotrebiteľ s tovarom zaobchádzal nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru; ak teda bude predávajúci toho názoru, že spotrebiteľ používal tovar nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci plné právo vymáhať svoje nároky prostredníctvom občiansko-právneho konania a exekučného konania, avšak až následne, potom čo uhradil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov).

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **TRINET Corp., s.r.o.**

Listom zo dňa 22.3.2016, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 24.3.2016, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 24.11.2015 manažérka spoločnosti p. Janka Klobučníková uviedla: „*Pri kontrole som bola osobe prítomná, o jej výsledku budem informovať vedenie spoločnosti.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 15.12.2015 manažérka spoločnosti p. Janka Klobučníková uviedla: „*Budem informovať konateľa spoločnosti o kontrole.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 9.3.2016 manažérka spoločnosti p. Janka Klobučníková uviedla: „*O výsledku kontroly budem informovať konateľa spoločnosti.*“

V zmysle § 33 ods. 2 zák. č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zistenému nedostatku, toto právo však nevyužil. Správny orgán dodáva, že dňa 25.11.2015 mu boli doručené doklady žiadané správnym orgánom za účelom preverenia oprávnenosti účtovania spotrebiteľovi nákladov na dobierku a v tento deň bol správnemu orgánu z e-mailovej adresy objednavky@najlacnejsisport.sk e-mail preukazujúci odovzdanie týchto podkladov na poštovú prepravu.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie TRINET Corp., s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

./.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúceho v porušení práva spotrebiteľov chráneného dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením povinnosti predávajúcemu podľa zákona č. 102/2014 Z. z. 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, a to v lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (po doručení tovaru) sledoval zámer garancie vrátenia finančnej čiastky spotrebiteľovi pri zmluvách uzatváraných na diaľku, bez stanovovania ďalších podmienok, ktoré by mali byť spotrebiteľom dodržané pre odstúpenie od zmluvy, a určením si zo strany predávajúceho podmienok, nesúladných so zákonom, došlo k mareniu vyššie uvedeného sledovaného cieľa. Správny orgán zároveň pripomína, že v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec potrebný na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru a v prípade, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, nemá táto skutočnosť vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi, po jeho zákonom odstúpení od zmluvy, finančné prostriedky a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde.

Správny orgán uvádza, že predaj výrobkov na základe zmluvy uzavretej na diaľku je svojím charakterom špecifickým spôsobom predaja výrobkov, pri ktorom boli spotrebiteľom priznané osobitné práva, napr. právo na odstúpenie od zmluvy, čomu zodpovedá povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi po odstúpení od zmluvy zodpovedajúcu sumu, pričom spotrebiteľ má právo si predmetný výrobok vyskúšať, t. j. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom primeraným na zistenie jeho vlastností a funkčnosti, pričom stanovením si zo strany predávajúceho podmienky nesúladnej so zákonom, by vznikol následok neakceptácie odstúpenia od zmluvy a teda nevrátenie finančnej čiastky, čím mohlo reálne dôjsť k majetkovej ujme na strane spotrebiteľa. Vzhľadom na význam práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy nemožno zistený nedostatok považovať za zanedbateľný.

Pri určovaní výšky pokuty bolo rovnako brané na zreteľ, že konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o výrobkoch a o nákupných podmienkach, ako aj vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

./.

Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že pri ukladaní výšky postihu zoberal do úvahy všetky vyjadrenia zamestnanca účastníka konania, ako aj odstránenie zisteného nedostatku v čase vydania tohto rozhodnutia.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie, na ochranu jeho zdravia a bezpečnosti a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti pokutu až do výšky 66 400,- €.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, P. O. Box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0402/05/2015

Dňa: 21. 4. 2016



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **DIGICOM, s.r.o., sídlo: Predmestská 81, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti**

dátum vykonania kontroly: **3.12.2015**

IČO:

./.

- pre porušenie zákazu v zmysle § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa:

• nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho množstvo, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 3.12.2015 v sídle spoločnosti: *DIGICOM, s.r.o., sídlo: Predmestská 81, 010 01 Žilina* zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom na webovej stránke www.obchod.digitel.sk prevádzkovannej spoločnosťou DIGICOM, s.r.o., nachádzal jeden druh výrobku- **autožiarovky OSRAM H1 12V 55W 64150** - ktorý mal v názve výrobku uvedené: „**2 ks**“ a pri „Popise produktu“ uvedené: „cena za **1 ks**, minimálna objednávka 2 ks“ s cenou: 5,40 € s DPH, čím došlo k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohlo byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna k hlavným znakom produktu, ako je jeho množstvo (nakoľko spotrebiteľ môže byť uvedený do omylu ohľadom počtu kusov, ktoré budú predmetom kúpnej zmluvy za cenu 5,40 €, keď nevie či to budú 2 ks alebo 1 ks)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 400,-**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-04020515.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 3.12.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v sídle spoločnosti: *DIGICOM, s.r.o., sídlo: Predmestská 81, 010 01 Žilina* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorá zodpovedá spoločnosť DIGICOM, s.r.o..

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

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

./.

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

a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b/ podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

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

Podľa § 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.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b/ 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, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je množstvo produktu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dňa 3.12.2015 v sídle spoločnosti: *DIGICOM, s.r.o., sídlo: Predmestská 81, 010 01 Žilina* zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom na webovej stránke www.obchod.digitel.sk prevádzkovej spoločnosťou DIGICOM, s.r.o., nachádzal jeden druh výrobku - **autožiarovky OSRAM H1 12V 55W 64150** - ktorý mal v názve výrobku uvedený: „**2 ks**“ a pri „Popise produktu“ uvedený: „cena za **1 ks**, minimálna objednávka 2 ks“ s cenou: 5,40 € s DPH, čím došlo k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohlo byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna k hlavným znakom produktu, ako je množstvo (nakoľko spotrebiteľ môže byť uvedený do omylu ohľadom počtu kusov, ktoré budú predmetom kúpnej zmluvy za cenu 5,40 €, keď nevie či to budú 2 ks alebo 1 ks).

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **DIGICOM, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.3.2016, ktorý bol doručený dňa 23.3.2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 3.12.2015 konateľ spoločnosti p. Ing. Milan Štrbák uviedol: „K záznamu som priložil obchodné podmienky, s ktorými je spotrebiteľ pri objednávaní tovaru oboznámený a v bode 6.9. je uvedený: „Všetky ceny uvedené v tomto elektronickom obchode sú za jeden kus, platia iba na tie obchodné prípady, ktoré sú uzatvorené podľa týchto obchodných podmienok.“ Spotrebiteľ pri objednaní tovaru musí potvrdiť, že bol oboznámený o obchodných podmienkach, inak tovar neobjedná.“ Správny orgán dodáva, že súčasťou inšpekčného záznamu zo dna 3.12.2015 boli aj Obchodné podmienky nachádzajúce sa na webovom sídle účastníka konania www.obchod.digitel.sk, ktorých súčasťou bol aj bod 6.9..

Správny orgán na margo vyjadrenia účastníka konania konštatuje, že liberačným dôvodom zo zisteného skutkového stavu veci nie je ani poukaz konateľa spoločnosti DIGICOM, s.r.o. na skutočnosť, že v *Obchodných podmienkach* www.digitel.sk bolo uvedené: „6.9. Všetky ceny uvedené v tomto elektronickom obchode sú za jeden kus, platia iba na tieto obchodné prípady, ktoré sú uzatvorené podľa týchto obchodných podmienok.“, nakoľko spotrebiteľ, berúc do úvahy *Obchodné podmienky* predávajúceho a zároveň aj informácie pri konkrétnom výrobku, môže byť uvedený do omylu ohľadom množstva výrobku, ktoré za konkrétnu kúpnu cenu môže očakávať. Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe a vyjadrenie účastníka konania nie je dôvodom vyvinenia sa za zistené protiprávne konanie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie DIGICOM, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz nekalej obchodnej praxe, ktorá môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza od omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je množstvo produktu.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúcim v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania poskytnutím informácie pre spotrebiteľa o množstve tovaru, ktoré môže očakávať za kúpnu cenu nejednoznačným spôsobom, t. j. „2 ks“ v názve výrobku, „1 ks“ v popise výrobku a „1 ks“ v obchodných podmienkach, hodnotí správny orgán ako zvlášť závažné, nakoľko konaním účastníka konania mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho, naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s *reklamou*, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, *vrátane reklamy a marketingu*, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Pri ukladaní výšky pokuty bolo rovnako zobrahané do úvahy, že konaním účastníka konania došlo, v nadväznosti na odbornú starostlivosť, k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľa o množstve tovaru, čo môže pri nedodržaní dobromyseľnosti zo strany predávajúceho, spôsobiť spotrebiteľovi škodu.

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, poskytovateľovi služieb, ktorý porušil svoje povinnosti pokutu až do výšky 66 400,- €.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKČIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ul.
Predmestská 71, PO box 89, O11 79 ŽILINA

Číslo: P/0385/05/2015

Dňa: 17. 3. 2016



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414**

prevádzkareň: **SCHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 23, Martin**

dátum vykonania kontroly: **3.11.2015, 1.12.2015, 10.12.2015 a 30.12.2015**

IČO:

./.

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 a § 8 ods. 6 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nevhodným spôsobom, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo 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 (**dďalej len zákon 102/2014 Z. z.**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvďaranej na diaľku medzi účastníkom konania: *SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414* a spotrebiteľom, vrátane sekcie *Všeobecné obchodné podmienky predaja tovaru SCHIPRO SK, s.r.o. (ďalej len VOP)*, zverejnenej na internetovej stránke www.naradieshop.sk (prevádzkovanvej účastníkom konania), v prevádzkarni: *SCHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 23, Martin* dňa 3.11.2015, 1.12.2015, 10.12.2015 a 30.12.2015 zistené, že vo VOP v § 4 *Poučenia pre spotrebiteľa* v bode 5 uvedené: „*Ak spotrebiteľ v súlade s týmito podmienkami odstúpi od zmluvy, predávajúci je povinný vrátiť mu kúpnu cenu vrátane nákladov na dodanie tovar a to v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy spôsobom, akým mu boli tieto sumy uhradené, pokiaľ sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak.....Spotrebiteľ je povinný vrátiť predávajúcemu úplný, čistý, nepoškodený tovar v pôvodnom stave bez akýchkoľvek známok použitia.....*“, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatnej informácie o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nevhodným spôsobom, keď spotrebiteľ má mať možnosť otestovať a skontrolovať tovar, ktorý kúpil, v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristík a fungovania tovaru v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku, teda spotrebiteľ musí mať možnosť po doručení výrobku odskúšať jeho funkčnosť, teda ho použiť a v tomto prípade predávajúci podmieňoval vrátenie peňazí spotrebiteľovi (v rámci jeho využitia práva na odstúpenie od zmluvy) vrátením *nepoužitého výrobku*, čo nie je súladné so zákonom, čím predávajúci poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o existencii práva na odstúpenie od zmluvy (právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku nevyklučuje zodpovednosť spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru voči predávajúcemu, ak spotrebiteľ s tovarom zaobchádzal nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru; ak teda bude predávajúci toho názoru, že spotrebiteľ používal tovar nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci plné právo vymáhať svoje nároky prostredníctvom občiansko-právneho konania a exekučného konania, avšak až následne, potom čo uhradil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov)

./.

- **pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, pri prešetrení podnetu spotrebiteľa P-933/2015, zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku – „vertikálna štiepačka dreva 15t, katalóg. označenie HL 1500“ (kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou/dodacím listom č. 101501192 zo dňa 17.3.2015) uplatnenú dňa 7.9.2015 na základe vystaveného potvrdenia o prijatí reklamácie na vady: „Mierne ohnutý a premačknutý stĺp štiepačky na spodnej časti nad motorom. Popraskané vodiace obloženie štiepacieho stĺpa. Odrhnutá guma na prichytenie dreva.“.) a zaevidovanú pod číslom 15364, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (keď predmetná reklamácia bola zamietnutá a zaslaná spotrebiteľovi dňa 12.10.2015, tak ako to vyplýva z dokladu preukazujúceho danie výrobku predávajúcim na poštovú prepravu prostredníctvom prepravnej spoločnosti GEIS v tento deň podľa prílohy č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2015)**
- **pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci u vyššie uvedenej reklamácie uplatnenej dňa 7.9.2015, a zaevidovanej pod číslom 15364, nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (keď tento doklad bol spotrebiteľovi zaslaný spolu s výrobkom dňa 12.10.2015, tak ako je uvedené vyššie)**
- **pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že evidencia o reklamáciách neobsahovala správny dátum vybavenia vyššie uvedenej reklamácie uplatnenej dňa 7.9.2015 (keď v nej bol ako dátum vybavenia reklamácie uvedený dátum 2.10.2015, ale v skutočnosti správny dátum vybavenia reklamácie má byť 12.10.2015, ako vyplýva z vyššie uvedeného)**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške € 500,-, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03850515.

./.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 3.11.2015, 1.12.2015, 10.12.2015 a 30.12.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *SCHIPRO SK, s.r.o., Kolárova 23, Martin* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedáte.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky.

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

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

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

Podľa § 7 ods. 4 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.

Podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v ods. 6, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Podľa § 8 ods. 6 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nevhodným spôsobom.

./.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania: *SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414* a spotrebiteľom, vrátane sekcie VOP, zverejnenej na internetovej stránke www.naradieshop.sk (prevádzkovanvej účastníkom konania), v prevádzkarni: *SCHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 23, Martin* dňa 3.11.2015, 1.12.2015, 10.12.2015 a 30.12.2015 zistené, že vo VOP v § 4 *Poučenia pre spotrebiteľa* v bode 5 uvedené: „*Ak spotrebiteľ v súlade s týmito podmienkami odstúpi od zmluvy, predávajúci je povinný vrátiť mu kúpnu cenu vrátane nákladov na dodanie tovar a to v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy spôsobom, akým mu boli tieto sumy uhradené, pokiaľ sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak.....Spotrebiteľ je povinný vrátiť predávajúcemu úplný, čistý, nepoškodený tovar v pôvodnom stave bez akýchkoľvek známok použitia.....“*, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatnej informácie o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nevhodným spôsobom**, keď spotrebiteľ má mať možnosť otestovať a skontrolovať tovar, ktorý kúpil, v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristík a fungovania tovaru v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku, teda spotrebiteľ musí mať možnosť po doručení výrobku odskúšať jeho funkčnosť, teda ho použiť a v tomto prípade predávajúci podmieňoval vrátenie peňazí spotrebiteľovi (v rámci jeho využitia práva na odstúpenie od zmluvy) vrátením nepoužitého výrobku, čo nie je súladné so zákonom, čím predávajúci poskytol spotrebiteľovi nesprávne informácie o existencii práva na odstúpenie od zmluvy (právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku nevyklučuje zodpovednosť spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru voči predávajúcemu, ak spotrebiteľ s tovarom zaobchádzal nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru; ak teda bude predávajúci toho názoru, že spotrebiteľ používal tovar nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci plné právo vymáhať svoje nároky prostredníctvom občiansko- právneho konania a exekučného konania, avšak až následne, potom čo uhradil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov).

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamácia ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa za vybavenie reklamácie považuje ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatia plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

./.

V zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie týchto povinností, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod číslom P-933/2015, zistené, že účastník konania ako **predávajúci reklamáciu výrobku – „vertikálna štiepačka dreva 15t, katalóg. označenie HL 1500“** (kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou/dodacím listom č. 101501192 zo dňa 17.3.2015) **uplatnenú dňa 7.9.2015** (na základe vystaveného potvrdenia o prijatí reklamácie na vady: „Mierne ohnutý a premačknutý stĺp štiepačky na spodnej časti nad motorom. Popraskané vodiace obloženie štiepacieho stĺpa. Odtrhnutá guma na prichytenie dreva.“) a zaevidovanú pod číslom 15364, **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** (keď predmetná reklamácia bola zamietnutá a zaslaná spotrebiteľovi dňa 12.10.2015, tak ako to vyplýva z dokladu preukazujúceho danie výrobku predávajúcim na poštovú prepravu prostredníctvom prepravnej spoločnosti GEIS v tento deň podľa prílohy č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2015), **predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení vyššie uvedenej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** (keď tento doklad bol spotrebiteľovi zaslaný spolu s výrobkom dňa 12.10.2015, tak ako je uvedené vyššie) **a orgánu dozoru predložená na požiadanie evidencie o reklamáciách neobsahovala správny dátum vybavenia reklamácie, keď v nej bol ako dátum vybavenia reklamácie uvedený dátum 2.10.2015, ale v skutočnosti správny dátum vybavenia reklamácie má byť 12.10.2015, ako vyplýva z vyššie uvedeného.**

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **SCHIPRO SK, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 8.1.2016, doručeným dňa 17.2.2016 (po predchádzajúcom neúspešnom pokuse o doručenie na adrese sídla spoločnosti SCHIPRO SK, s.r.o., keď sa predmetná zásielka vrátila dňa 4.2.2016 s poznámkou poštového doručovateľa: „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“).

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 3.11.2015 konateľ spoločnosti SCHIPRO SK, s.r.o. uviedol, že vyjadrenie zašle do 3 dní na adresu inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Žiline.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 1.12.2015 ekonómka p. Lýdia Lihanová uviedla (gramatická podoba predmetného vyjadrenia je totožná s originálnym vyjadrením danej osoby): „Reklamácia bola vybavená 6.10.2015 (prišla k nám z opravy). Keďže bola reklamácia neuznaná, vyfakturovali sme mu 10 € za prepravu, kde sa musela vystaviť aj faktúra. Nedopatrením sa faktúra vystavila späť na stredisko opráv BTPS, s.r.o. namiesto p. K. Tým pádom sa to aj zle poslalo (podľa faktúry) späť do reklamácie. Termín 30 dní sa dodržal, len sa to presiahlo kvôli zlej fakturácii a poslaní. P. K. sa hneď po stiahnutí so servisu poslala späť.“

Dňa 1.12.2015 boli správnemu orgánu, prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy ucto@schipro.sk, doručené materiály od ekonómky p. Lýdie Lihanovej, označené v predmete ako „certifikát +zmluva“ a „servisy“, ktorých súčasťou boli: certifikát spoločnosti GARLAND DISTRIBUTOR, s.r.o. zo dňa 25.2.2014, rámcová servisná zmluva medzi GARLAND DISTRIBUTOR, s.r.o. a BTPS, s.r.o. zo dňa 6.6.2012, cudzojazyčné potvrdenie spoločnosti GARLAND DISTRIBUTOR, s.r.o. zo dňa 2.12.2008. Zároveň bol dňa 1.12.2015 správnemu orgánu doručený z e-mailovej adresy naradieshopsk@gmail.com e-mail, v ktorom bolo uvedené (gramatická podoba predmetného e-mailu sa zhoduje s originálom): „Dobrý deň, konateľ tu dneska bol, a vyjadril sa, že peniaze zákazníkovi vráti, ale len odpočítanú čiastku so škody. My dáme stroj opäť do servisu. V servise vyčíslia škodu, a na základe výšky škody koľko by stála oprava vyčistenia atď. tak, tá čiastka sa mu odráta s celkovej sumy štiepačky, ktorú požaduje vrátiť. Pekný deň, s pozdravom a priáním pekného dňa SCHIPRO SK, s.r.o..“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 10.12.2015 predavačka p. Ivana Kráľová uviedla, že o vykonanej kontrole bude informovať konateľa spoločnosti.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 30.12.2015 predavačka p. Lucia Gajdošová uviedla, že o vykonanej kontrole bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 26.2.2016 bolo správnemu orgánu od účastníka konania doručené „Zaujatie stanoviska k začatiu správneho konania č. k. P/0385/05/2015“, v ktorom bolo uvedené (gramatická forma predmetného stanoviska je totožná s gramatickou formou uvedenou v originálnom stanovisku):

„V konaní č. k. P/0385/05/2015 zaujíma spol. SCHIPRO SK, s.r.o. ku zisteným skutočnostiam uvedeným v oznámení o začatí správneho konania zo dňa 8.1.2016 nasledovné stanovisko:

Pokiaľ ide o konštatovanie správneho orgánu, že § 4 bod 5 všeobecných obchodných podmienok obsahuje nekalú obchodnú praktiku spočívajúcu v podmieňovaní vrátenia kúpnej ceny vrátením nepoužitého výrobku, s tým konštatovaním nesúhlasíme z nasledovných dôvodov. Predmetný bod obsahuje formuláciu "bez akýchkoľvek známok použitia", ktorým sa má na mysli také použite, ktoré by sa prejavilo na estetických alebo funkčných vlastnostiach. V zmysle § 10 ods. 3 zák. č. 102/2014 Z. z. „Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).“ (správny orgán dodáva, že účastník konania mal pravdepodobne na mysli § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z.). Podľa komentára k predmetnému ustanoveniu ide najmä o prípady, kedy je tovar znečistený, evidentne bežne používaný a pod. Spoločným znakom tohto používania je zníženie hodnoty tovaru, t. j. nemožnosť opätovne po jeho vrátení predať ho za rovnakých podmienok, ako keby bolo nový. To by nepochybne nebolo možné v prípade, ak by tovar javil známky použitia prejavujúce sa po estetickej, vzhľadovej stránke alebo stránke funkčnosti. V zmysle § 10 ods. 3 zák. č. 102/2014 Z. z. je teda právom predávajúceho požadovať od kupujúceho v prípade vrátenia tovaru, aby tento tovar bol vrátený v stave

umožňujúcom jeho opätovný predaj ako nového t. j. bez známok použitia. Tomuto právu predávajúceho zodpovedá povinnosť kupujúceho tovar v tomto stave vrátiť. Z predmetného bodu VOP nevyplýva, že by kupujúci nemal právo zakúpený tovar po jeho vyskúšaní vrátiť bez uvedenia dôvodu. Rovnako nie je vo VOP klauzula, že vrátenie kúpnej ceny je podmienené tým, že tovar musí byť neodskúšaný, v pôvodnom balení a pod. Je v nich iba klauzula, že kupujúci je povinný tovar vrátiť bez akýchkoľvek známok použitia, čo plne korešponduje s povinnosťami kupujúceho uvedenými v § 10 ods. 3 zák. č. 102/2014 Z. z. Nesplnenie tejto povinnosti nie je vo VOP sankcionované nevrátením kúpnej ceny ani inou sankciou. Preto sa spol. SCHIPRO SK, s.r.o. bráni, že by jej VOP obsahovali nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého opomenutia. V prípade, ak správny orgán považuje uvedené slovné spojenie za neurčité alebo nepresné, predávajúci sa neobráni jeho spresneniu podľa požiadaviek orgánu dozoru.

Pokiaľ ide o otázku včasnosti vybavenia reklamácie štiepačky dreva prešetrovanej pod č. P-933/2015, dôvody pre ktoré nebolo zaslané kupujúcemu vyrozumenie v 30-dňovej lehote sme podrobnejšie opísali v inšpekčnom zázname. K predmetnej situácii došlo nedopatrením a mylným zaslaním vyrozumenia a faktúry na adresu servisného strediska namiesto kupujúcemu. Zo strany predávajúceho bola snaha zachovať zákonnú 30-dňovú lehotu na vybavenie reklamácie a vyrozumenie kupujúceho o výsledku, avšak omylom sa tak nestalo. Zároveň zasielame správne orgánu fotokópiu protiprávne a vytvára priestor pre pochybnosti o tom, či kupujúci mal skutočne záujem o kúpu predmetného tovaru, t. j. či bola na jeho strane právne relevantná vôľa uzavrieť platnú kúpnu zmluvu a stať sa trvalým vlastníkom kupovanej veci.

Vyššie uvedené skutočnosti žiadame zobrať do úvahy pri posudzovaní daného prípadu.

SCHIPRO SK, s.r.o.

Norbert Kráľ, konateľ

Súčasťou predmetného stanoviska boli tieto materiály vzťahujúce sa prešetrovanému podnetu P-933/2015, ktoré mal správny orgán k dispozícii aj pred dorúčením stanoviska od účastníka konania: faktúra č. 101501192, objednávka prepravy zo dňa 7.9.2015, odstúpenie od zmluvy od spotrebiteľa zo dňa 15.10.2015, časť inšpekčného záznamu zo dňa 1.12.2015. potvrdenie no uplatnení reklamácie zo dňa 7.9.2015, reklamačný list G574/2015, certifikát GARLAND zo dňa 25.2.2014, servisná zmluva medzi GARLAND DISTRIBUTOR, s.r.o. a BTPS, s.r.o. zo dňa 6.6.2012 a potvrdenie GARLAND DISTRIBUTOR, s.r.o. zo dňa 2.12.2008 v anglickom jazyku. V prílohe sa nachádzali aj iné doklady súvisiace s iným správnym konaním.

Správny orgán na margo vyššie uvedeného stanoviska dodáva, že súčasťou spotrebiteľskej kúpnej zmluvy uzatváratej na diaľku sú aj VOP, ktorých obsah musí byť v súlade so zákonom, pričom v zmysle Občianskeho zákonníka (zákonu č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, **dalej len OZ**) platí v pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských

./.

zmlúv výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší. Výklad § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z., na ktorý sa účastník konania odvoláva znie: „*Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru by mal spotrebiteľ s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom, akým by mu to bolo umožnené v obchode. Napríklad spotrebiteľ by mal oblečenie len vyskúšať, ale nemal by ho nosiť. Spotrebiteľ by mal preto počas lehoty na odstúpenie od zmluvy s tovarom manipulovať a skontrolovať ho s náležitou starostlivosťou.*

...V praxi ide najmä o bežné používanie tovaru v priebehu plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy...Avšak ani samotné používanie tovaru v priebehu plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy nie je dôvodom na zánik práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy...“. Z vyššie uvedeného vyplýva, že použitie tovaru spotrebiteľom v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy nemôže byť prekážkou na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa a stanovením povinnosti spotrebiteľovi vrátiť predávajúcemu tovar „*bez akýchkoľvek známkou použitia*“ nie je možné hodnotiť ako konanie predávajúceho súladné so zákonom, ale ako znemožnenie realizácie práva prináležiaceho spotrebiteľovi odskúšať si výrobok. Skutočnosť, že nesplnenie vyššie uvedenej, so zákonom nesúladnej podmienky, nie je vo VOP sankcionované nevrátením kúpnej ceny nie je liberačným dôvodom zo zisteného protiprávneho konania, nakoľko na definovanie porušenia zákona je postačujúci možný vznik škody na strane spotrebiteľa, ktorá by reálne mohla vzniknúť spotrebiteľovi v prípade, že by si spotrebiteľ zakúpený výrobok vyskúšal, ale riadiac sa VOP účastníka konania by nerealizoval právo na odstúpenie od zmluvy, keďže VOP jednoznačne vymedzujú vrátenie tovaru len bez akéhokoľvek použitia, teda nepripúšťajú ani možnosť bežného použitia výrobku. Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe a vyjadrenie účastníka konania, vrátane vysvetlenia príčin vzniku jedného z nedostatkov ohľadom reklamačného konania, nie je dôvodom vyvinenia sa za zistené protiprávne konanie, ktoré považuje správny orgán za nepochybne preukázané.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie SCHIPRO SK, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 a § 8 ods. 6 písm. e/ a § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nevhodným spôsobom a zároveň **je povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vydať do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie písomný doklad o vybavení reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať aj dátum vybavenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 a § 8 ods. 6 písm. e/ a § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

./.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty prihladol správny orgán na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností.

Porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nevhodným spôsobom, hodnotí správny orgán ako zvlášť závažné a poukazuje na skutočnosť, že účelom ochrany spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami je posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, pričom konaním predávajúceho nebol stanovený účel naplnený. Obchodné praktiky sú definované ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu *spotrebiteľovi*, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Spotrebiteľ pri internetovom predaji uzatvára zmluvu na diaľku, ktorá je zmysle § 52 OZ spotrebiteľskou zmluvou, ktorej súčasťou sú aj VOP, s ktorými sa spotrebiteľ síce mal možnosť oboznámiť pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, preto je nevyhnutné, aby boli v súlade so zákonom. Tieto VOP s formuláciou odporujúcou zákonu boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Podľa názoru správneho orgánu nemožno porušenie povinností predávajúceho v súvislosti s reklamačným konaním kvalifikovať ako zanedbateľné vzhľadom dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa, najmä nespochybniteľnú dôležitosť včasného vybavenia reklamácie, nakoľko po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Správny orgán taktiež zdôrazňuje, že nevydaním dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a zároveň nepredložením evidencie o reklamáciách s požadovanými údajmi, došlo k porušeniu správnym orgánom kontrolovaných povinností, chránených zákonom, ktoré sa týkali formálneho postupu reklamačného konania, čoho následkom môže byť sťaženie pozície spotrebiteľa pri domáhaní sa jeho práv na všeobecnom súde odporcu.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihladol i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov alebo poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Správny orgán konštatuje, že pri stanovení výšky pokuty boli brané do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania.

./.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti pokutu až do výšky 66 400,- €.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0384/05/2015

Dňa: 9. 3. 2016



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **TERMOSERVIS SK, s.r.o., Horný Val 8/17, 010 01 Žilina**
kontroly boli vykonané na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, Žilina

dátumy kontrol: **7.12. 2015 a 14.12.2015**

IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 7.12.2015 a dňa 14.12.2015 bolo zistené, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 5.5.2015 **nevybavil v lehote najneskôr 30 dní odo dňa jej uplatnenia**,

./.

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie. Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje **o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**. Na požiadanie **bola kontrolám predložená evidencia spotrebiteľských reklamácií**, ale pri reklamácií zo dňa 5.5.2015, ktorá bola zaevidovaná pod poradovým číslom 002/2015, nebol uvedený **dátum a spôsob vybavenia reklamácie**, teda predložená evidencia spotrebiteľských reklamácií **neslúžila ako zdroj informácií** pre správny orgán

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisom (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 420,-**, slovom štyristodvadsať eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03840515.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 7.12.2015 a dňa 14.12.2015 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovanom pod číslom P-786/2015**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

Podľa § 3 ods. 1 zákona o správnom konaní správne orgány postupujú v konaní **v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi**. Sú povinné chrániť záujmy štátu a spoločnosti, práva a záujmy fyzických osôb a právnických osôb a dôsledne vyžadovať plnenie ich povinností.

Podľa § 46 zákona o správnom konaní rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci a musí obsahovať predpísané náležitosti.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

./.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa **výrobkom** je nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa **reklamáciou** je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 18 ods. 4 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa osobitných predpisov - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Predávajúci je taktiež povinný viesť evidenciu spotrebiteľských reklamácií, v ktorej je uvedený dátum uplatnenia reklamácie, **dátum a spôsob vybavenia reklamácie** a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a túto na požiadanie dať orgánu dozoru k nahliadnutiu.

Pri výkone kontrol bolo zistené, že spotrebiteľ s predávajúcim **dňa 27. marca 2015** uzavrel zmluvu o oprave veci, predmetom ktorej bola oprava plynového kotla Protherm Rys formou výmeny riadiacej jednotky, cena opravy bola **147,00 €**. **Dielo bolo vykonané na počkanie.**

Dňa 5. mája 2015 spotrebiteľ uplatnil u predávajúceho reklamáciu z dôvodu „*nefunkčnosti riadiacej jednotky*“.

Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval ju v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod číslo **002/2015**. V evidencii spotrebiteľských reklamácií za rok 2015 nebol pri tejto reklamácií uvedený **dátum a spôsob vybavenia reklamácie**.

V čase kontrol účastník konania nepreukázal vybavenie tejto reklamácie ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo **dňa 5.5.2015 nedodržel formálny postup** pri vybavovaní reklamácií, a to po určení spôsobu vybavenia vybaví reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, a to jedným zo spôsobov uvedených taxatívne v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa a vo vedenej evidencii spotrebiteľských reklamácií uviesť pri každej spotrebiteľskej reklamácií dátum a spôsob jej vybavenia.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **TERMOSERVIS SK s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 8.1.2016, ktorý bol riadne doručený dňa 12.2.2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 7.12.2015 splnomocnený zástupca účastníka konania a konateľ Pavol Chabada uviedol, správny orgán cituje:

„Z dôvodu, že sťahujeme sídlo spoločnosti a všetky doklady máme zalepené v krabiciach a máme veľký nával práce požiadali sme o náhradný termín kontroly. Účasť a požadované doklady zabezpečím v dohodnutom termíne dňa 14.12.2015 o 13,00 hod.“ – koniec citátu.

Vo vyjadrení zo dňa 14.12.2015 splnomocnený zástupca účastníka konania a konateľ Pavol Chabada uviedol, správny orgán cituje:

„Po zistení, že riadiaca jednotka je funkčná a bez závad, telefonicky sme vyzvali zákazníka na prevzatie elektroniky, avšak zákazník elektroniku odmietol z dôvodu, že má nový kotol a požadoval od nás peniaze“ – koniec citátu.

Pre ilustráciu správny orgán cituje časť zo spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 786/2015:

„ ...dňa 27.3.2015 diagnostikovali vadnú riadiacu jednotku na plynovom kotlí a bola vymenená v cene opravy 147 Euro.... opätovne došlo k poruche.... dňa 5.5.2015 p. Ch. mi osobne odinštaloval riadiacu jednotku, s tým, že porucha bude riešená v rámci reklamačného konania s lehotou do 30 dní.....do dnešného dňa (23.9.2015) som bez riadiacej jednotky ako aj peňazí za opravu...“ – koniec citátu častí spotrebiteľského podnetu.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 14.12.2015:

Slovenská obchodná inšpekcia, ako **orgán štátnej správy**, sa pri svojej kontrolnej činnosti striktnie riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie tak, ako to vyplýva zo zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Slovenská obchodná inšpekcia **nerieši spory** medzi účastníkmi zmlúv, ani **neukladá zmluvným stranám, ako majú postupovať**, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne.

Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie **formálneho postupu** pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda **nerieši individuálne práva a povinnosti** zmluvných strán, o čom **rozhodujú príslušné súdy**.

Formálny postup je **taxatívne** vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, **ktoré má kogentný charakter**. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je **výlučne predávajúci**, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých **zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka**.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4 a ods. 10**.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

Účastník konania reklamáciu zo dňa 5.5.2015 prijal a mal povinnosť vybaviť túto reklamáciu **formálnym postupom** v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Teda mal povinnosť vybaviť reklamáciu niektorým zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to:

- 1) odovzdaním opraveného výrobku
- 2) výmenou výrobku
- 3) vrátením kúpnej ceny
- 4) vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku
- 5) písomnou výzvou na prevzatie plnenia
- 6) jej odôvodneným zamietnutím

v lehote, ktorá nesmela byť dlhšia ako 30 dní.

Telefonická komunikácia so spotrebiteľom je nepreskúmateľná, nakoľko účastník konania môže maximálne preukázať uskutočnený hovor, ale nemôže preukázať obsah hovoru. A navyše, spotrebiteľ vo svojom podaní takúto skutočnosť neuvádza.

Účastník konania je povinný **relevantne preukázať ukončenie reklamačného konania v maximálnej lehote 30 dní od jej uplatnenia**.

Táto 30 dňová lehota je lehotou prekluzívnou a po jej uplynutí **má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok**.

Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním **predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná**. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, **právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**.

V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený a služba poskytnutá, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok a službu zakúpené u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok alebo o službu zakúpené u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti **rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie**.

./.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a **neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie**, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a aby evidencia o reklamáciách obsahovala všetky zákonné náležitosti. Z pokladov k rozhodnutiu jednoznačne vyplýva, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v zákonnej lehote 30 dní a súčasne bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania síce predložil evidenciu spotrebiteľských reklamácií, ale pri reklamácií zo dňa 5.5.2015 nebol uvedený dátum a spôsob vybavenia reklamácie. Evidencia spotrebiteľských reklamácií teda **neslúžila správne orgánu ako zdroj informácií**.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 786/2015, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 7.12.2015 a dňa 14.12.2015, **vyjadreniami splnomocneného zástupcu** účastníka konania zo dňa 7.12.2015 a dňa 14.12.2015 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **TERMOSERVIS SK s.r.o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná po určení spôsobu vybavenia reklamácie **vybaviť reklamáciu** ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však **nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a vo vedenej evidencii spotrebiteľských reklamácií **uviesť pri každej uplatnenej reklamácií** dátum a spôsob vybavenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontrol.

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa

Na základe § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení pokuty prihliada najmä na **charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti**, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán **zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky** podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho – poskytovateľa služieb bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný **zásadou zákonnosti**, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať **zásadu materiálnej** (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a **zásadou voľného hodnotenia dôkazov** v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa dopustil predávajúci tým, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácií, čo môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho **oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov a poskytovaných služieb**.

Dôležitosť vedenia správnej evidencie spotrebiteľských reklamácií je veľká, a to nielen z hľadiska spotrebiteľa, ale aj z hľadiska predávajúceho, pretože táto evidencia slúži správne mu orgánu na preverenie tvrdení spotrebiteľa. Je teda v záujme samotného predávajúceho, aby viedol evidenciu spotrebiteľských reklamácií so všetkými požadovanými náležitosťami.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie **objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb **bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie**.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade **spoľahlivo preskúmaný**.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu **do výšky 66 400,00 €**.

Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal **z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon**.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal na to, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa na riadne užívanie predmetu reklamácie.

Pri určovaní výšky pokuty ďalej vzal správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že neuvedením podstatných údajov pri reklamáciách v evidencii spotrebiteľských reklamácií predávajúci znížil rozsah práv spotrebiteľa garantovaných zákonom. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti. Zákon presne určuje, ktoré údaje má evidencia reklamácií obsahovať, pričom plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu väd výrobkov alebo služieb.

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovvej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.