

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

Číslo: P/0121/05/2016

Dňa: 1. 6. 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: **Ing. Ján K a n d r i k - STAVPROJ, miesto podnikania:**
Neslušská cesta 1220/40, 024 01 Kysucké Nové Mesto
prevádzkareň: **STAVPROJ, Kukučínova 710, Kysucké Nové Mesto**
dátum kontroly: **19.4.2016**
IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 1 – v zmysle ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, keď kontrolou dňa 19.4.2016 bolo zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok, teda účastník konania spotrebiteľov riadne neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť,

./.

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 kontrolou dňa 19.4.2016 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 25.1.2016 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní, keď túto vybavil až dňa 22.3.2016 zamietnutím**,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 19.4.2016 bolo zistené, že na spotrebiteľskú reklamáciu zo dňa 25.1.2016 nebol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie **v lehote do 30 dní od doby 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**; pri kontrole dňa 19.4.2016 **nebola** na vyzvanie správneho orgánu predložená **evidencia** spotrebiteľských reklamácií

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 **€ 300,-**, slovom tristo 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-01210516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.4.2016 v prevádzke STAVPROJ, Kukučínova 710, Kysucké Nové Mesto, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 275/2016**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nezabezpečili ste dodržiavanie 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. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** sa rozumie 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.

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. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa **riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv** a na viditeľnom mieste prístupnom spotrebiteľovi umiestniť Reklamačný poriadok.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom Pri spotrebiteľovi sa **nenachádzal reklamačný poriadok**, teda spotrebiteľia neboli riadne informovaní o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Podľa § 18 ods. 4 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.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, **písomná výzva na prevzatie plnenia lebo jej odôvodnené zamietnutie**.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydat' písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je 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.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že spotrebiteľ uzavrel s predávajúcim **dňa 13. júna 2014** kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa vchodových hliníkových dverí v predajnej cene **912,00 €**.

Listom zo dňa 21.1.2016, ktorý bol daný na poštovú prepravu dňa 25.1.2016 a zaslaný aj na e mailovú adresu účastníka konania taktiež dňa 25.1.2016 uplatnil spotrebiteľ reklamáciu z dôvodu „*premrzania dverí po celej dĺžke a rosenia z vnútornej strany*“.

Predávajúci reklamáciu prijal, ale ju **nezaevidoval** do evidencie spotrebiteľských reklamácií a túto na požiadanie orgánu dozoru ani nepredložil na nahliadnutie.

Predávajúci vybavil reklamáciu dňa 22. marca 2016 zamietnutím.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo **dňa 25.1.2016 nedodržel formálny postup** pri vybavovaní reklamácií, a to poučiť spotrebiteľa o jeho právach v zmysle § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní, **po určení spôsobu vybavenia vybaviť** 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, **vydat'** písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote **do 30 dní** odo dňa jej uplatnenia a **viesť** evidenciu spotrebiteľských reklamácií s uvedením dátumu uplatnenia reklamácie, dátumu a spôsobu vybavenia reklamácie a poradového čísla dokladu o uplatnení reklamácie a túto na požiadanie predložiť orgánu dozoru na nahliadnutie.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Ing. Jáj Kandrik**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 2.5.2016, ktorý bol riadne doručený dňa 3.5. 2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 19.4.2016 účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„Reakcia na reklamáciu bola dlhšia z dôvodu, oneskorenej reakcie výrobcu až po dvoch telefonických urgenciách“ – koniec citátu.

Dňa 6.5.2016 bolo správne orgánu doručené podanie označené ako „Vyjadrenie k dôvodom konania – číslo konania P/0121/05/2016“ zo dňa 5.5.2016, v ktorom účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„Podávam pripomienku k nesprávne určenému postupu vybavovania reklamácie horeuvedenej veci. Skutočnosť, že predávajúci vybavil reklamáciu zamietnutím 22. Marca 2016 nie je pravdivá.

Skutočná genéza vybavovania reklamácie bola nasledovná:

21.1.-25.1.2016 uplatnenie reklamácie na rosenie vstupných dverí

1.2.2016-uplatnenie reklamácie u dodávateľa v Poľskej republike

8.2.2016 avízo odberateľovi o uplatnení reklamácie u výrobcu (vez dodávateľa v Poľsku)

8.2.2016-

15.3.2016 – urgencia reakcie na reklamáciu u dodávateľa v Poľsku

22.3.2016 – reakcia výrobcu na reklamáciu

22.3.2016- odoslanie stanoviska k reklámácii – vyjadrenie výrobcu

Z hore uvedeného je zrejmé, že aktivita dodávateľa – Ing. Ján Kandik – STAVPROJ bola začatá do 10 dní od uplatnenia reklamácie. Ostatné zdržanie vybavenia reklamácie bolo spôsobené neskorou reakciou dodávateľa v Poľskej republike. Priebeh reklamácie bol oznamovaný odberateľovi cez e – mail“ koniec citátu.

V prílohe boli predložené 3 listy – e-mailovej korešpondencie z adresy jan.kandrik@gmail.com na adresu rybarzowice@gruszccy.pl z 1.2.2016 a z 15.3.2016 a správy z adresy renatacyprichova@azet.sk zo dňa 25.1.2016 a dňa 8.2.2016.

Stanovisko správneho orgánu:

Slovenská obchodná inšpekcia, ako **orgán štátnej správy**, sa pri svojej kontrolnej činnosti striktne 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. V tejto súvislosti opakovane správny orgán upozorňuje účastníka konania, že je v právnej pozícii predávajúceho v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a nie v pozícii dodávateľa v zmysle ustanovenia § 2 písm. e) citovaného zákona. Aj spotrebiteľ je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) a **nie je v právnom postavení „odberateľa“**.

Na základe predložených dôkazov a zistení z kontroly správneho orgánu dňa 19.4.2016 je zrejmé, že spotrebiteľ (nie odberateľ) uplatnil dňa 25.1.2016 reklamáciu na dvere zakúpené dňa 13.6.2016 u účastníka konania ako predávajúceho (nie dodávateľa).

To, že účastník konania začal rokovať so svojimi obchodnými partnermi s cieľom posúdenia reklamácie, nie je z hľadiska verejnej ochrany práv spotrebiteľov dôležité. Jednalo sa o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy. Maximálna zákonná lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní odo dňa jej uplatnenia a za splnenie tejto lehoty objektívne zodpovedá

./.

predávajúci – účastník konania. Lehotu nie je možné predĺžiť, má prekluzívny charakter a po jej uplynutí má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie tejto lehoty je len a len predávajúci – účastník konania. Aktivity účastníka konania vo vzťahu k obchodným partnerom nie sú dôvodom na zastavenie správneho konania podľa § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov.

Zistenia z kontroly správneho orgánu dňa 19.4.2016, podložené písomnými dokladmi zo strany spotrebiteľa, ako aj účastníka konania, sú objektívne a zodpovedajú materiálnej pravde. Ani vo vyjadrení zo dňa 5.5.2016 nepredložil účastník konania dôkaz, že reklamáciu zo dňa 25.1.2016 vybavil v maximálnej zákonnej lehote 30 dní, len vo vyjadrení odôvodnil, prečo lehotu nedodržel.

Na margo ešte správny orgán uvádza, že ani e mail účastníka konania zo dňa 22.3.2016 na adresu renatacy.prihova@azet.sk o preposlaní reakcie výrobcu nie je v poriadku, nakoľko dal spotrebiteľovi informácie o spôsobe vybavenia jeho reklamácie v cudzom jazyku, čo odporuje účelu právnej úpravy a na čo priamo spotrebiteľský podnet poukazuje.

K ostatným nedostatkom, teda k absencii reklamačného poriadku, k absencii písomnému dokladu o vybavení reklamácie, ako aj k nevedeniu evidencie spotrebiteľských reklamácií sa účastník konania nevyjadril vôbec.

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, ods. 9 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.

Predávajúci objektívne zodpovedný za to, že ním **predaný výrobok je bezchybný**. A pokiaľ sa na výrobku 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, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok

./.

zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený 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 a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote, aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, takáto evidencia bola predložená správneho orgánu na nahliadnutie, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správneho orgánu ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 275/2016, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.4.2016, **vyjadreniami** účastníka konania zo dňa 19.4.2016 a dňa 5.5.2016, predloženými **listinnými dôkazmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu a z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.**

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste zmysle ustanovenia § 18 ods. 1, ods. 4, ods. 9 a ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný spotrebiteľa **riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv** a na viditeľnom mieste prístupnom spotrebiteľovi umiestniť Reklamačný poriadok, poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si 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 ste povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; ďalej ste povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu spotrebiteľských reklamácií 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.**

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

Tým bol porušený § 18 ods. 1, ods. 4, ods. 9 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 tím, že nedodržel 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**.

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 a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom.

Pri určovaní výšky pokuty ďalej vzal správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že nevedením evidencie spotrebiteľských reklamácií predávajúci aj sťažil činnosť správneho orgánu, nakoľko táto plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu väd výrobkov alebo služieb.

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti.

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc z vyjadrení účastníka konania zo dňa 19.4.2016 a dňa 5.5.2016, predložených písomných dôkazov, ako aj zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej 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.

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

Číslo: P/0112/05/2016

Dňa: 23. 5. 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:

účastníčke konania: **Jana C u b i n k o v á**, miesto podnikania: **029 47 Oravská Polhora 825**

prevádzkareň: **Obuv QUEEN, Štefánikova 1089/80, Námestovo**

dátum kontroly: **13.4.2016**

IČO:

Pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k), v zmysle ktorého predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom, keď kontrolou dňa 13.4.2016 bolo zistené, že **v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnym spôsobom informovaný o tejto možnosti** v zmysle osobitného právneho predpisu – zákon č. 391/2015 Z. z.,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 6, v zmysle ktorého, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas **prvých 12 mesiacov** od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu **zamietnutím** len na základe odborného posúdenia

./.

v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa a ďalej je predávajúci **povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie**, keď kontrolou dňa 13.4.2016 bolo zistené, že predávajúca pri vybavovaní reklamácie zo dňa 25.1.2016 porušila zákonom stanovený postup, keď túto reklamáciu vybavila dňa 22.2.2016 zamietnutím **bez odborného posúdenia** v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) a z toho dôvodu ani nemohla splniť povinnosť v lehote 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, toto odborné posúdenie **dať spotrebiteľovi odborné posúdenie k dispozícii**; účastníčka konania zaslala výrobok na odborné posúdenie až po uplynutí maximálnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie a dňa 22.3.2016 ho dala k dispozícii spotrebiteľovi

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

účastníčke konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 280,-**, slovom dvestoosemdesiat eur, ktorú je účastníčka konania povinná 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-01120516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.4.2016 v prevádzke Obuv QUEEN, Štefánikova 1089/80, Námestovo, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 245/2016**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúca:

Nezabezpečili ste dodržanie povinností predávajúcej:

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, vyťažaná 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 § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzkarni **nebol spotrebiteľ žiadnou formou (ani v reklamačnom poriadku)** informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným právnym predpisom – zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. je **vytvorenie novej možnosti** pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

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

Podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu **zamietnutím len na základe odborného posúdenia** v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci je povinný **poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia** odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Týmto nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

Podľa § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa **odborným posúdením** je vyjadrenie **znalca** alebo stanovisko vydané **autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou** alebo **stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv**.

Podľa § 625 Občianskeho zákonníka práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. **Podnikateľ určený na opravu** je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ **dňa 26. októbra 2015** uzavrel s predávajúcou kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa výrobku – dámske čizmy eVente 101Z5BT-3201-Camel - v predajnej cene **38,00 €**.

Dňa 25. januára 2016 uplatnil spotrebiteľ na tento výrobok reklamáciu z dôvodu: „Rozlepenie“.

Predávajúca reklamáciu prijala, vydala potvrdenie o uplatnení reklamácie a zaevidovala ju v evidencii spotrebiteľských reklamácií **pod poradovým číslom 928**.

Predávajúca vybavila reklamáciu dňa 22. februára 2016 zamietnutím bez odborného posúdenia v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa a z tohto dôvodu **ani nemohla dať spotrebiteľovi** k dispozícii kópiu odborného posúdenia v lehote do 14 dní odo dňa jej vybavenia.

Účastníčka konania zaslala výrobok na odborné posúdenie až po uplynutí maximálnej zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie a kópiu znaleckého posudku číslo 107/2016 **poskytla spotrebiteľovi až dňa 22. marca 2016**.

Účastníčka konania pri vybavovaní reklamácie **zo dňa 25.1.2016 nedodrжала formálny postup** pri vybavovaní reklamácie, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, kedy môže predávajúci zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia zo strany osoby v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré musí obsahovať všetky taxatívne stanovené náležitosti v zmysle ustanovenia § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a takéto odborné posúdenie poskytnúť najneskôr v lehote 14 dní od vybavenia reklamácie spotrebiteľovi.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúca v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **Jana Cubinková**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníčke konania listom zo dňa 26.4.2016, ktorý bol riadne doručený dňa 27.4. 2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 13.4.2016 účastníčka konania uviedla, správny orgán cituje:

„U tejto spotrebiteľky, keď som videla, že si obuvi sama polepila, mala som za to, že nemusím takúto polepenú obuv posielat' na posúdenie a že to môžem zamietnuť sama. O zákonnej novinke alternatívneho riešenia sporov som doteraz nevedela a túto skutočnosť dám hneď do poriadku“ – koniec citátu.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, sa pri výkone kontrolnej činnosti striktnie riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie.

V súvislosti s vyjadrením účastníčky konania pri kontrole dňa 13.4.2016 správny orgán uvádza, že ak účastníčka konania prijme reklamáciu, teda uplatnenie objektívnej zodpovednosti predávajúcej za vady ňou predávaného výrobku, musí zaslať výrobok na odborné posúdenie, a to bez ohľadu na to, či si spotrebiteľka „*obuv polepila sama, teda sa jednalo o polepenú obuv*“ ak je akákoľvek reklamácia uplatnená v prvých 12-tich mesiacoch od kúpy.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán dozoru, pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie **formálneho postupu** pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií a **nerieši individuálne práva a povinnosti** zmluvných strán, na čo sú **kompetentné všeobecné súdy**, ktoré jedinú môžu vstúpiť do sporov zmluvných strán.

Predávajúca je zodpovedná za vybavenie reklamácie a je povinná objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 6.**

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

Slovenská obchodná inšpekcia **neposudzuje subjektívnu stránku** veci, t. j. či reklamácia **bola alebo nebola opodstatnená**. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Spory medzi zmluvnými stranami môže vyriešiť jedine všeobecný súd odporcu.

Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo **zachované spotrebiteľské právo na preskúmanie reklamácie**, aby spotrebiteľovi boli vydané všetky zákonom **predpísané dokumenty** a aby bolo o reklamacii rozhodnuté v zákonnej lehote.

Po preskúmaní všetkých skutočností a predložených dôkazov správny orgán zistil porušenie povinností predávajúcej pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, ktorá bola uplatnená v prvých 12 mesiacoch od kúpy, ktorú predávajúci zamietol bez odborného posúdenia osoby uvedenej taxatívne v ustanovení § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda nemohol ani v lehote do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie dať takéto odborné posúdenia spotrebiteľovi k dispozícii, v tomto konkrétnom prípade znalecký posudok bol spotrebiteľovi daný až dňa 22.3.2016.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 245/2016, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 13.4.2016, **vyjadrením** účastníčky konania zo dňa 13.4.2016, predloženými dokladmi a uložil účastníčke konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov**, ako aj tej skutočnosti, že sa jednalo o štetenie spotrebiteľského podnetu, v ktorom **spotrebiteľ poukazoval na porušenie práv a právom chránených záujmov spotrebiteľa, na ochranu ktorých je zriadený správny orgán.**

./.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste v zmysle ustanovení § 10a ods. 1 písm. k) a § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi **jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov** v prípadoch stanovených osobitným predpisom – zákon č. 391/2015 Z. z. a môžete ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybaviť reklamáciu **zamietnutím**, len na základe odborného posúdenia v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa a toto odborné posúdenie poskytnúť najneskôr v lehote 14 dní od vybavenia reklamácie spotrebiteľovi.

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

Tým bol porušený § 10a ods. 1 písm. k) a § 18 ods. 6 zák. č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

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.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, že spotrebiteľ nebol žiadnym spôsobom informovaný o jeho možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. a aj skutočnosť, že nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie predávajúci **znižil rozsah práv spotrebiteľa garantovaných zákonom**. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že predávajúca je povinná dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

./.

Ďalej správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadal aj na charakter protiprávneho konania a na závažnosť a rozsah zisteného nedostatku, ako aj jeho následky, spočívajúce v reálnom nebezpečenstve ohrozenia majetku spotrebiteľov nedodržaním povinnosti informovať spotrebiteľa o jeho nových možnostiach riešenia sporov s predávajúcim, ako aj nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie, čo môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúcej za vady predávaných výrobkov.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastníčka konania ako predávajúca, ktorá **predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi**, nesie **objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov 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 €.**

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc z vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 13.4.2016, z predložených dokladov, ako aj zo základných zásad správneho konania, pokutu uvedenú vo výrokovej 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.

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

Číslo: P/0077/05/2016

Dňa: 30. 5. 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: **CK PAULA, s.r.o., sídlo: Dolné Rakovce 1943/16, 039 01 Turčianske Teplice**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (d'alej len správny orgán)**

dátum vykonania kontroly: **15.3.2016**

IČO:

./.

- pre porušenie zákazu v zmysle § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 3, § 8 ods. 4 a § 8 ods. 6 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa
- používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach služby nejasným a nezrozumiteľným spôsobom, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa dňa 15.3.2016 na správnom orgáne, v súvislosti s prešetrením spotrebiteľského podnetu P-99/2016, zistené, že spotrebiteľ si dňa 29.1.2016 prostredníctvom webového portálu www.ck-paula.sk (prevádzkovaného účastníkom konania) vyplnením rezervačného formulára rezervoval pobyt „Hotel FLÓRA Trenčianske Teplice VÍKEND“ s termínom pobytu: „2016-03-24 – 2016-03-28“, s typom ubytovania: „1/2 + prístelka“ a so stravou: „polpenzia“; predmetný pobyt obsahoval pre spotrebiteľa aj ďalšie doplnkové informácie v znení: „CENA 2016 platí pre 1 osobu za pobyt s polpenziou, 4 dni/3noci+BONUS, 144,- EUR, platí od 3.1. do 18.12.2016...“, informácia o BONUSSE bola v znení: „BONUS pri pobyte na 3 noci: 1x perličkový kúpeľ s prísadou, alebo 1x rašelinový zábal v cene pobytu!!!“; následne bolo kontrolou zistené, že ponúkaný víkendový pobyt neplatil na víkend počas Veľkej noci (kedy v Hoteli FLÓRA platil „Veľkonočný pobyt VESELÁ VEĽKÁ NOC v termíne od 24.3.2016 do 28.3.2016 v cene 224,50 €“), pričom informácia o tom, že na pobyt „Hotel FLÓRA Trenčianske Teplice VÍKEND“ sa vzťahuje časové obmedzenie „s výnimkou Veľkej noci“ nebola spotrebiteľovi poskytnutá (keď bola doplnená na predmetnú webovú stránku až dňa 31.1.2016); na základe skutočnosti, že akýkoľvek priemerný spotrebiteľ si mohol do 31.1.2016 rezervovať prostredníctvom webového portálu www.ck-paula.sk, prevádzkovanom spoločnosťou CK PAULA, s.r.o., pobyt „Hotel FLÓRA Trenčianske Teplice VÍKEND“, pri ktorom nebola informácia o neplatnosti daného pobytu počas víkendú cez Veľkú noc (vrátane neplatnosti ceny 144,-€), došlo vyššie uvedeným konaním k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach služby, t. j. pobytu, nejasným a nezrozumiteľným spôsobom, v dôsledku čoho bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa zapríčinilo, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške € 450,-, slovom štyristopäťdesiat 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-00770516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.3.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

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

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.

V zmysle § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

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 neoznámi 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. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú o hlavných vlastnostiach produktu (služby) v rozsahu primeranom komunikačnému prostriedku a produktu.

./.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa dňa 15.3.2016 na správnom orgáne, v súvislosti s prešetrením spotrebiteľského podnetu P-99/2016, zistené, že spotrebiteľ si dňa 29.1.2016 prostredníctvom webového portálu www.ck-paula.sk (prevádzkovaného spoločnosťou CK PAULA, s.r.o.) vyplnením rezervačného formulára rezervoval pobyt „*Hotel FLÓRA Trenčianske Teplice VÍKEND*“ s termínom pobytu: „2016-03-24 – 2016-03-28“, s typom ubytovania: „1/2 + prístelka“ a so stravou: „*polpenzia*“. Predmetný pobyt obsahoval pre spotrebiteľa aj ďalšie doplnkové informácie v znení: „*CENA 2016 platí pre 1 osobu za pobyt s polpenziou, 4 dni/3noci+BONUS, 144,- EUR, platí od 3.1. do 18.12.2016...*“. Informácia o BONUS bola v znení: „*BONUS pri pobyte na 3 noci: 1x perličkový kúpeľ s prísadou, alebo 1x rašelinový zábal v cene pobytu!!!*“. Následne bolo kontrolou zistené, že **ponúkaný víkendový pobyt neplatil na víkend počas Veľkej noci** (kedy v Hoteli FLÓRA platil „*Veľkonočný pobyt VESELÁ VEĽKÁ NOC v termíne od 24.3.2016 do 28.3.2016 v cene 224,50 €*“), pričom **informácia o tom, že na pobyt „Hotel FLÓRA Trenčianske Teplice VÍKEND“ sa vzťahuje časové obmedzenie „s výnimkou Veľkej noci“ nebola spotrebiteľovi poskytnutá** (keď bola doplnená na predmetnú webovú stránku až dňa 31.1.2016). Na základe skutočnosti, že akýkoľvek priemerný spotrebiteľ si mohol do 31.1.2016 rezervovať prostredníctvom webového portálu www.ck-paula.sk, prevádzkovanom spoločnosťou CK PAULA, s.r.o., pobyt „*Hotel FLÓRA Trenčianske Teplice VÍKEND*“, pri ktorom nebola informácia o neplatnosti daného pobytu počas víkendu cez Veľkú noc (vrátane neplatnosti ceny 144,-€), došlo vyššie uvedeným konaním **k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach služby, t. j. pobytu, nejasným a nezrozumiteľným spôsobom, v dôsledku čoho bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa zapríčinilo, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil** (liberačným dôvodom zo zisteného skutkového stavu veci nie je ani skutočnosť, že spotrebiteľ si objednal pobyt na 4 noci, nie 3 noci, ako je uvedené v popise pobytu).

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 - **CK PAULA, s.r.o.**

Listom zo dňa 1.4.2016, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 4.4.2016, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Listom zo dňa 3.5.2016 bolo účastníkovi konania zaslané „*Oznámenie predĺžení termínu*“ na vydanie rozhodnutia, ktoré bolo doručené dňa 6.5.2016.

./.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 15.3.2016 konateľ spoločnosti CK PAULA, s.r.o. uviedol: „K celému prípadu uvádzam, že predmetná ponuka bola kompletne prevzatá z podkladov, ktoré mi dal Hotel FLÓRA a v týchto sa nenachádzala informácia o časovom obmedzení ponuky počas Veľkej noci. Akonáhle som bol informovaný hotelom FLÓRA, že pobyť nie je možné predať cez Veľkú noc ako víkendový pobyt, okamžite som dal informáciu aj na svoju web stránku, a to ešte pred vyzvaním hotela o uskutočnení opravy. O tomto bola predložená mailová komunikácia s hotelom FLÓRA.“

Dňa 6.4.2016 bolo správne orgánu doručené „Vyjadrenie ku správne konaniu č. P/0077/05/2016“ zo dňa 5.4.2016, v ktorom konateľ spoločnosti CK PAULA, s.r.o. uviedol: „Dovoľte mi prosím vyjadriť sa ešte ku začatému správne konaniu č. P/0077/05/2016, nakoľko som si istý a presvedčený, že som nijako nezanedbal sprostredkovanie ponuky na mojom webe produktu hotela Flóra, Trenčianske Teplice. Cítim sa v tomto smere úplne nevinný. Nerozumiem prečo ste začali správne konanie, keďže moja cestovná agentúra len sprostredkovala ponuku na web (<http://www.ck-paula.sk/kupele-trencianske-teplice/hotel-flora-trencianske-teplice-vikend/>) a to v zhode 100% tak ako som ju obdržal od majiteľa produktu. Opakujem, Ja ako agentúra pobyt (produkt) nevytváram, len ho môžem sprostredkovať za províziu. To znamená ani nijako tento produkt nesmiem meniť a upravovať. Taktiež som nevedel, ako aj spotrebiteľ, že existuje obmedzenie predaja pobytu Víkend cez Veľkú noc. Až keď si pán F. predbežne chcel rezervovať tento pobyt Víkend v období cez Veľkú noc, bol som upozornený hotelom že toto nie je možné. Preto som volal pánovi F. a informoval ho o tom, keďže len sprostredkúvam tento produkt a nemôžem rozhodnúť o ňom. On mi na to povedal, aby som mu teda dal kontakt priamo na hotel, čo som aj urobil a mailom som mu poslal priamy telefonický kontakt na hotel. Uvedené ospravedlnenie od hotela som Vám už predložil, kde je dôkaz o tom že informáciu o obmedzení predaja cez Veľkú noc mi hotel poskytol až dodatočne. Znovu ho zasielam nižšie kde jasne vidno termín 1.2.2016 kedy nás písomne hotel informoval že je potrebné urobiť zmenu produktu a obmedziť ho na Veľkú noc. Ja som to urobil už o deň skôr keď mi hotel nedovolil predať pobyt Víkend počas Veľkej noci, aby aj ďalší zákazníci boli už správne informovaní. Inak to že hotel poslal tento produkt bez obmedzenia predaja cez Veľkú noc cestovkám, potvrdzuje aj sám pán F. tým že v maile mi poslal informáciu že naša cestovka ale aj CK Herkules to má bez obmedzenia /pripájam nižšie/.

Dúfam že tieto argumenty Vás presvedčia o tom že toto začaté správne konanie je veľmi nespravodlivé. Vnímam to veľmi citlivo a som z toho smutný. Celý svoj život žijem tak, a snažím sa to vštepovať aj svojim deťom, aby sa ku druhým ľuďom správali láskavo a s porozumením a nakoniec, keď sa v už v zrelom veku rozhodnem konečne pre podnikanie tak sa mi privodí takáto nespravodlivosť.

Želám Vám pekný deň

S pozdravom

Ing. Andrej Petráš

CK PAULA, s.r.o.

Dolné Rakovce 16

039 01 Turčianske Teplice, SR

info@ck-paula.sk www-ck-paula.sk

Tel. 0948-312 738

IČO: 47 563 389 DIČ: 2023958816“

V prílohe vyššie uvedeného vyjadrenia sa nachádzal e-mail zo dňa 1.2.2016 adresovaný z e-mailovej adresy marketing@hotelflora.sk na e-mailovú adresu info@ck-paula.sk, v ktorom sa nachádza aj údaj o výnimkách predaja pobytov s tým, že Hotel Flóra, a. s. konštatuje vo vzťahu k účastníkovi konania: „...vidím, že aj vy už to máte v poriadku...“. Správny orgán dodáva, že predmetný e-mail mal k dispozícii ako prílohu k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.3.2016.

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že hodnotí pozitívne iniciatívu účastníka konania vo vykonaní zmeny údajov na svojej webovej stránke o pobyte tak, aby informácia o pobyte zodpovedala skutočnosti, a to pred poskytnutím potrebných informácií od svojho dodávateľa, no zdôrazňuje objektívnu zodpovednosť účastníka konania za zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik, nakoľko zmluvný vzťah uzatváral spotrebiteľ, na základe informácií uvedených na webovom sídle účastníka konania (ktoré neboli poskytnuté jasne a zrozumiteľne), s účastníkom konania a preto vyjadrenia účastníka konania nie sú liberačnými dôvodmi zo zisteného protiprávneho konania. Orgán dozoru má za to, že zistený nedostatok spočívajúci v porušení zákazu nekalej obchodnej praktiky je preukázaný nepochybne.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie CK PAULA, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 3, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. a/ vyššie citovanej právnej úpravy používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach služby nejasným a nezrozumiteľným spôsobom.

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. 3, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. a/ 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, spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúcim v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach služby nejasným a nezrozumiteľným spôsobom, hodnotí správny orgán ako 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.

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho - účastníka konania, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, obsahujúce so zákonom nesúladné informácie, boli do 31.1.2016 poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

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 pobyte a o jeho nákupných podmienkach, čo mohlo 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 účastníka konania.

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, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0075/05/2016

Dňa: 30. 5. 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: **Žaneta Hujíková, miesto podnikania: Hliník nad Váhom 443, 014 01 Bytča**

prevádzkareň: **Textil, E. Lániho 260/8, Bytča**

dátum vykonania kontroly: **3. 3. 2016**

IČO:

./.

• **pre porušenie povinnosti v zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa** (v nadväznosti na § 12 ods. 2), **v zmysle ktorej je predávajúci povinný poskytnúť písomné informácie podľa osobitného predpisu v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď bolo kontrolou účastníka konania: *Žaneta Hujíková, miesto podnikania: Hliník nad Váhom 443, 014 01 Bytčav* prevádzkarni: *Textil, E. Lániho 260/8, Bytča*, dňa 3.3.2016, zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzalo 7 druhov textilných výrobkov v hodnote 1 078,-€, ktoré nemali písomné informácie podľa osobitného predpisu (v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným zložením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES) o názve textilného vlákna uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 170,-**, slovom stosedemdesiat 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-00750516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 3.3.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Textil, E. Lániho 260/8, Bytča* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený informáciami podľa osobitných predpisov (v prípade textilných výrobkov podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným zložením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES).

Podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, pokiaľ sa informácie uvedené v § 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

./.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou účastníka konania: *Žaneta Hujíková, miesto podnikania: Hliník nad Váhom 443, 01401 Bytča* v prevádzkarni: *Textil, E. Lániho 260/8, Bytča*, dňa 3.3.2016, zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzalo **7 druhov textilných výrobkov v hodnote 1 078,- €, ktoré nemali písomné informácie podľa osobitného predpisu** (v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným zložením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES, **dalej len nariadenie**) **o názve textilného vlákna uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**

Vyššie uvedený nedostatok bol zistený u týchto výrobkov:

1. dámske šaty riflové MEGI á 26,00 €/ks v počte 16 ks v hodnote 416,- € (71 % cotton, 20 % polyester, 3 % elastan)
2. dámske rifle P.O.P. SEVEN á 20,00 €/ks v počte 6 ks v hodnote 120,- € (98 % cotton, 2 % elastan)
3. pánske tričko VIOLENTO á 11,00 €/ks v počte 10 ks v hodnote 110,- € (100 % cotton)
4. pánske tričko BY COMER á 15,00 €/ks v počte 4 ks v hodnote 60,- € (65 % cotton, 35 % polyester, 5 % elastan)
5. mikina LANCHEN á 18,00 €/ks v počte 9 ks v hodnote 162,- € (65 % cotton, 35 % polyester)
6. mikina CRV á 16,00 €/ks v počte 7 ks v hodnote 112,- € (65 % cotton, 35 % polyester)
7. dámska blúzka á 14,00 €/ks v počte 7 ks v hodnote 98,- € (100 % cotton).

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 - **Žaneta Hujíková**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.3.2016, ktorý bol doručený dňa 4.4.2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Listom zo dňa 3.5.2016 bolo účastníkovi konania zaslané „*Oznámenie predĺžení termínu*“ na vydanie rozhodnutia, ktoré bolo doručené dňa 10.5.2016.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 3.3.2016 účastník konania uviedol: „*Výrobky berieme zo skladov a vo väčšine prípadov sú už na etikete správne označené. Uvedené druhy sme si pri vykladaní nepovšimli, ale každému pri nákupe dávame informácie na lístku s uvedeným materiálovým zložením v štátnom jazyku a aj s prekladmi informácií.*“

./.

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že v zmysle vyššie uvedeného nariadenia distribútor - predávajúci - účastník konania zabezpečuje, aby pri sprístupnení textilného výrobku na trh mali textilné výrobky etikety s označením vláknového zloženia v úradnom jazyku štátu, na ktorého území sa textilné výrobky sprístupňujú, pričom označenie textilných výrobkov etiketou je trvalé, ľahko čitateľné, viditeľné, prístupné a aj pevne pripevnené k textilnému výrobku. Vysvetlenie príčiny vzniku nedostatku nie je dôvodom vyvinenia sa zo zisteného skutkového stavu veci, nakoľko predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za porušenie povinnosti, bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jej vznik. Správny orgán konštatuje, že informácia o názve textilného vlákna v kodifikovanej podobe štátneho jazyka je pre spotrebiteľa rozhodujúca pred kúpou a preto liberačným dôvodom zo zisteného protiprávneho konania nie je ani poukaz účastníka konania v tom slova zmysle, že spotrebiteľ dostane informáciu o materiálom zložení v štátnom jazyku pri kúpe. Orgán dozoru má za to, že účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav veci, ktorý považuje za nepochybné preukázaný.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **ste** v zmysle ustanovenia § 13 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** poskytnúť písomné informácie podľa osobitného predpisu v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

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

Tým bol porušený § 13 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 povinnosti a spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Pri ukladaní výšky pokuty bola zohľadnená absencia prekladu materiálového zloženia u 7 druhov textilných výrobkov v hodnote 1 078,- €, čím došlo k odopretiu spotrebiteľovi práva na úplné, riadne a komplexné informácie o odpredávaných výrobkoch a zároveň v dôsledku tohto nekonania mohlo dôjsť k znehodnoteniu výrobkov ich nesprávnym ošetrovaním. V tomto smere nemožno hodnotiť predmetný nedostatok za nevýznamný. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je porušenie spotrebiteľovho práva na informácie.

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

Pri ukladaní výšky pokuty bolo rovnako zobrahané do úvahy, že konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k nákupným podmienkam a k rozsahu informovania spotrebiteľa o výrobkoch, čo môže pri nedodržaní dobromyseľnosti zo strany predávajúceho, spôsobiť spotrebiteľovi škodu.

./.

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 zbral do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania.

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.