

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

Číslo: P/0257/05/2016

Dňa: 9. 9. 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: **GRENSTAVE, s.r.o., sídlo: J. Kačku 6, 034 95 Likavka**

prevádzkareň: **Grenstave, Bytové štúdio, J. Kačku 6, Likavka**

dátum vykonania kontroly: **22.7.2016**

IČO:

./.

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

• 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 kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-512/2016, u predávajúceho - účastníka konania: *GRENSTAVE, s.r.o., sídlo: J. Kačku 6, 034 95 Likavka* v prevádzkarni: *Grenstave, Bytové štúdio, J. Kačku 6, Likavka* dňa 22.7.2016 zistené, že spotrebiteľ si (na základe preukázaného kúpno-predajného vzťahu dokladom 2/2011 zo dňa 7.5.2015, ktorého predmetom bol výrobok: „*Obifon - remienkový obklad GRANIT (sieťka)*“) dňa 26.5.2016 uplatnil reklamáciu (ktorú predávajúci prijal a v tento deň z e-mailovej adresy zeleziarstvo@grenstave.sk zaslal svojmu dodávateľovi fotografie preukazujúce existenciu vady daného výrobku prijaté od spotrebiteľa), ktorá nebola vybavená najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa

• vydať pri uplatnení reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, že predávajúci pri uplatnení vyššie uvedenej reklamácie dňa 26.5.2016 nevydal spotrebiteľovi potvrdenie

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa

• vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, t.j. dňa 26.5.2016, nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie (pre úplnosť správny orgán dodáva, že spotrebiteľovi bol zaslaný len e-mail od dodávateľa 2016 v znení: „*Dobrý deň, prijali sme Vašu reklamáciu. Pri výrobe pásikov mohlo dôjsť k technologickému pochybeniu a následnému uvoľňovaniu jednotlivých pásikov. Toto by ale malo byť len v obmedzenom množstve. Sme ochotný Vám poslať náhradné pásiky, prípadne lepidlo na výmenu jednotlivých pásikov, množstvo si napíšete Vy. Pokiaľ nie ste ochotný si to vymeniť sám, dajte nám prosím kontakt na nejakého živnostníka vo Vašej dedine, dohodneme sa s ním na oprave obkladu. Pokiaľ by došlo k celoplošnému odpadávaniu obkladu (4-8m² súvislej plochy a nie jednotlivých pásikov) prídeme situáciu posúdiť. S pozdravom*“)

• pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa

-predložiť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie, ktorá 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 predávajúci na požiadanie orgánu dozoru nepredložil evidenciu o reklamáciách, v ktorej by bol uvedený údaj o dátume uplatnenia reklamácie zo dňa 26.5.2016, ďalej o dátume a spôsobe vybavenia vyššie uvedenej reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení vyššie uvedenej reklamácie

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 480,-**, slovom štyristoosemdesiat 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-02570516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.7.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Grenstave, Bytové štúdio, J. Kačku 6, Likavka* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

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

Podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane sa pod pojmom „vybavenie reklamácie“ rozumie „ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie“.

V zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

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 reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume o spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

./.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-512/2016, u účastníka konania: *GRENSTAVE, s.r.o., sídlo: J. Kačku 6, 034 95 Likavka* v prevádzkarni:

Grenstave, Bytové štúdio, J. Kačku 6, Likavka dňa 22.7.2016 zistené, že **predávajúci pri uplatnení reklamácie výrobku („Obifon - remienkový obklad GRANIT (sieťka)“ zakúpeného u predávajúceho dňa 7.5.2015 (č. dokladu 2/1011)) dňa 26.5.2016 nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie** (keď v tento deň len predávajúci z e-mailovej adresy zeleziarstvo@grenstave.sk zaslal svojmu dodávateľovi – spoločnosti OBIFON, s.r.o. - na e-mailovú adresu obifon@obifon.sk fotografie preukazujúce existenciu vady daného výrobku prijaté od spotrebiteľa a v predmetnom e-maili uviedol: „Dobrý deň, v prílohe Vám zasielam fotografie z reklamácie. Tovar sa kupoval minulý rok. Zákazník:S pozdravom....“), **nevybavil túto reklamáciu najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nevydal o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v evidencii o reklamáciách neuviedol údaje o dátume uplatnenia vyššie uvedenej reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia tejto reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie** (pre úplnosť skutkového stavu správny orgán dodáva, že spotrebiteľovi bol zaslaný len e-mail od dodávateľa-spoločnosti OBIFON, s.r.o. z e-mailovej adresy obchod@obifon.sk dňa 21.6.2016 v znení: „Dobrý deň, prijali sme Vašu reklamáciu. Pri výrobe pásikov mohlo dôjsť k technologickému pochybeniu a následnému uvoľňovaniu jednotlivých pásikov. Toto by ale malo byť len v obmedzenom množstve. Sme ochotný Vám poslať náhradné pásiky, prípadne lepidlo na výmenu jednotlivých pásikov, množstvo si napíšete Vy. Pokiaľ nie ste ochotný si to vymeniť sám, dajte nám prosím kontakt na nejakého živnostníka vo Vašej dedine, dohodneme sa s ním na oprave obkladu. Pokiaľ by došlo k celoplošnému odpadávaniu obkladu (4-8m² súvislej plochy a nie jednotlivých pásikov) prídeme situáciu posúdiť. S pozdravomObifon, s.r.o.“).

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 - **GRENSTAVE, s.r.o.**

Listom zo dňa 15.8.2016, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 18.8.2016, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 22.7.2016 konateľ spoločnosti GRENSTAVE, s.r.o. p. Ing. Daniel Grenčík uviedol: „K inšpekčnému záznamu sa vyjadríme po jeho preštudovaní.“

Dňa 22.7.2016 bol správny orgán z e-mailovej adresy grencikdaniel@grenstave.sk doručený e-mail, v ktorom p. Ing. Daniel Grenčík, konateľ spoločnosti GRENSTAVE, s.r.o. uviedol: „Dobrý deň, v prílohe posielam vyjadrenie k inšpekčnému záznamu.... S pozdravom...“. V prílohe predmetného e-mailu sa nachádzalo „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“ zo dňa 22.7.2016 v znení: „Chceli by sme doplniť ešte ďalšie skutočnosti. Reklamácia na daný výrobok sa riešila okamžite, ale ústnou a mailovou komunikáciou. Zaevidovaná bola interne v našej firme ako aj vo firme nášho dodávateľa, čo dokazujú mailové komunikácie.

./.

Súhlasíme, že vznikla chyba nespísania reklamácie so zákazníkom, ale to aj preto, že zákazník nám v danom čase nevedel definovať, čo presne a v akom rozsahu reklamuje. Na druhej strane náš dodávateľ a výrobca produktu komunikoval aj za nás so zákazníkom (čo som si osobne preveril v telefonickej komunikácii s majiteľom firmy Obifon), no k dnešnému dňu mu zákazník nedefinoval, čo presne a v akom rozsahu reklamuje, hoci ho náš dodávateľ vyzýval, aby tak učinil. Dnešným dňom sme zahájili opätovné doriešenie situácie k spokojnosti všetkých zúčastnených strán, tak ako ste nás poučili v inšpekčnom zázname. O výsledku Vás budeme informovať.

S inšpekčným záznamom súhlasíme.

S pozdravom

Ing. Daniel Grenčík, konateľ.“

Dňa 5.8.2016 bol správnemu orgánu z e-mailovej adresy grencikdaniel@grenstave.sk doručený e-mail, v ktorom p. Ing. Daniel Grenčík, konateľ spoločnosti GRENSTAVE, s.r.o. uviedol: „Dobrý deň, v prílohe posielam správu o odstránení nedostatkov...S pozdravom...“. V prílohe predmetného e-mailu sa nachádzala „Správa o odstránení nedostatkov“ zo dňa 5.8.2016 v znení: „Na základe poučenia z inšpekčného záznamu Vám dávame na vedomie, že:

ad 1.: zistené nedostatky sme odstránili.

ad 2.: reklamáciu p.sme vybavili.

S pozdravom

Ing. Daniel Grenčík, konateľ.“

Dňa 24.8.2016 bolo správnemu orgánu prostredníctvom pošty doručené „Vyjadrenie k dôvodom konania“ zo dňa 15.8.2016, v ktorom konateľ spoločnosti GRENSTAVE, s.r.o. p. Ing. Daniel Grenčík uviedol: „Dobrý deň, chcel by som sa vyjadriť k dôvodom konania. Uvedomujem si ako konateľ firmy, že došlo z našej stany k pochybeniu podľa citovaných paragrafov. No chcel by som uviesť, že naša firma pôsobí v regióne už dlhé roky a za toto obdobie sa nám stalo prvýkrát, že by došlo k takému pochybeniu. Nechcem sa vyhovárať, ale fakt je taký, že mladý zamestnanec zamestnaný v stredisku Bytového štúdia v čase podania reklamácie, už štvrtý mesiac bez prestávky robil sám bez vedúceho strediska p., ktorý mal veľmi ťažký zdravotný úraz a bol dlhodobo PN (od februára do júla). Vedúci zastrešoval celý chod bytového štúdia a každú reklamáciu, ktorá sa vyskytla, riešil vždy v predpísaných a zákonom stanovených náležitostiach, tak ako uvádza aj reklamačný poriadok vyvesený na danom oddelení. Myslím si, že p. ...vzhľadom k prepracovanosti, stresu, nedostatočným skúsenostiam a chýbajúcej odbornej podpory zo strany vedúceho začal síce riešiť reklamáciu okamžite kontaktovaním výrobcu v daný deň, no bohužiaľ pre zákazníka zabudol, že má postupovať v zmysle zákona a platného reklamačného poriadku. Na druhej strane chcem uviesť všetci sme len ľudia a keďže sme reklamáciu nevybavili v stanovenom termíne mohol sa nás zákazník aspoň spýtať, čo sa deje, sám p....ostal zaskočený a prekvapený, že reklamácia nie je vyriešená, hoci ho výrobca uistil, že so zákazníkom komunikoval a reklamáciu dorieši. Na záver chcem dodať, že ako náhle

som bol ja osobne oboznámený so zlým spôsobom riešenia reklamácie, všetko som napravil na správnu mieru. Bolo mi aj ľúto p. ..., že takto dlho sa riešila jeho reklamácia, no ako som popísal vyššie, nebolo to spôsobené vôľou, že by sme sa chceli vyhnúť riešeniu reklamácie, ale formálnou chybou. Vzhľadom k dlhému riešeniu reklamácie sme ju preto doriešili k spokojnosti zákazníka nad rámec prvotne požadovaných požiadaviek a to úhradou finančnej čiastky vo výške 1200,- € plus sme mu nechali k užívaniu komplet celý zakúpený tovar.

S pozdravom

Ing. Daniel Grenčík, konateľ

Príloha:

1.Kópia PN...“- vedúci prevádzkarne.

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že v súvislosti s prešetrovaným podnetom spotrebiteľa P-512/2016 bol kúpno-predajný vzťah uzatvorený medzi predávajúcim - účastníkom konania a spotrebiteľom – kupujúcim - podávateľom podnetu P-512/2016 a na tento hlavný kúpno-predajný vzťah nadväzuje vedľajší zmluvný vzťah týkajúci sa reklamačného konania a preto aj všetky povinnosti zo vzniknutého reklamačného vzťahu sú založené medzi účastníkom konania a spotrebiteľom (nie inými subjektami), pričom zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje predávajúcemu povinnosť vybavenia reklamácie v zákonom stanovenej lehote, ďalej povinnosť vydania písomných dokladov spotrebiteľovi, ako aj povinnosť vedenia evidencie s požadovanými náležitosťami. Tieto povinnosti účastník konania preukázateľne nesplnil. Správny orgán zdôrazňuje, že pri uplatnení reklamácie je v záujme predávajúceho, aby pri komunikácii so spotrebiteľom, ktorému je povinný vydať potvrdenie o uplatnení reklamácie, zdefinoval vadu výrobku, za ktorý v rámci záručnej doby zodpovedá. V tejto súvislosti je potrebné dodať, že vada bola zrejmá z fotodokumentácie predloženej spotrebiteľom pri uplatnení reklamácie, t. j. odpadávanie obkladu, pričom rozsah bolo možné zdefiniovať následne. Zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje povinnosti predávajúcemu, nie spotrebiteľovi, ktorý nie je povinný sa v priebehu riešenia reklamácie informovať ohľadom jej vybavovania. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a preto deklarovanie následného vybavenia reklamácie spotrebiteľa vrátením finančnej čiastky spotrebiteľovi, ako aj absencia úmyselného konania pri porušení zákona, nie sú liberačnými dôvodmi zo zisteného protiprávneho konania. 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, je **GRENSTAVE, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4, § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vydať pri uplatnení reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume o 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. 4, § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených

Rozhodujúcou skutočnosťou pri ukladaní výšky pokuty bola dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa, najmä nespochybniteľná včasnosť vybavenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo spôsobov stanovených zákonom, nakoľko po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Nevydáním potvrdenia o uplatnení reklamácie, ďalej dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ako aj 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 prihliadol správny orgán 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 a poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa zákonom stanoveným spôsobom bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Pri ukladaní výšky pokuty bolo rovnako zobrahané do úvahy, že konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu plnenia po uplatnení práva zo zodpovednosti za vady výrobku, čo môže pri nedodržaní dobromyseľnosti zo strany predávajúceho, spôsobiť spotrebiteľovi škodu.

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 vybavovania reklamácie spotrebiteľa, čo mohlo spotrebiteľa 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 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 uvedených nedostatkov 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 ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa 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/0253/05/2016

Dňa: 9. 9. 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: **euroB.A.CH., s.r.o. - organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby, adresa umiestnenia: 023 01 Oščadnica 72**

prevádzkareň: **kontrola bola na vyššie uvedenej adrese umiestnenia spoločnosti**

dátum vykonania kontroly: **14.7.2016 a 28.7.2016**

IČO:

./.

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**dalej len zákon o elektronickom obchode**), 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 (**dalej len zákon 102/2014 Z. z.**), ako aj posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *euroB.A.CH., s.r.o.- organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby, adresa umiestnenia: 023 01 Oščadnica 72* a spotrebiteľom, vrátane podstránok: *Všetko o pive* so sekciou *Príprava piva z koncentrátov* s podsekciami *Príprava piva z mladinových koncentrátov* *Všetko o pive* so sekciou *Príprava piva zo surovín* s podsekciami *Príprava piva zo sladu a sladových výťažkov*, *Všetko o pive* so sekciou *Archivácia piva* s podsekciami *Archivácia piva*, *Obchodné podmienky* so sekciou *Obchodné a dodacie podmienky*, *Reklamačný poriadok* so sekciou *Reklamačný poriadok*, *Kontakt* so sekciou *Kontakt*, ako aj všetkých informácií zverejnených na internetovej stránke www.domacemikropivovary.sk (prevádzkovanvej účastníkom konania), na adrese umiestnenia spoločnosti: *euroB.A.CH., s.r.o.- organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby, 023 01 Oščadnica 72* dňa 14.7.2016 a 28.7.2016 zistené, že v *Reklamačnom poriadku* v odseku *Spoločné reklamačné ustanovenia* v bode 3. bolo uvedené: „Tovar musí byť riadne uložený, zabalený v spotrebiteľskom obale. Ďalej kupujúci doloží sprievodnú dokumentáciu ...“, čím predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon nestanovuje povinnosť spotrebiteľovi pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady výrobku doručiť predávajúcemu výrobok v spotrebiteľskom obale, nakoľko predmetom uplatnenia reklamácie je výrobok a nie obalový materiál

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovej stránke) označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu, ďalej názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa
• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že v *Obchodných podmienkach* v sekcii *Obchodné a dodacie podmienky* bolo uvedené: „...Všetky informácie na týchto stránkach majú informatívny charakter...“, čím predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podmienka stanovená kontrolovanou osobou vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. i/ Občianskeho zákonníka, nakoľko umožňuje predávajúcemu jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve, keď predávajúci stanovuje len informatívny charakter údajov uvedených na jeho webovej stránke, napriek skutočnosti, že informácie na webovej stránke predávajúceho sú súčasťou spotrebiteľskej kúpnej zmluvy a sú pre druhú zmluvnú stranu- kupujúceho, spotrebiteľa záväzné, a preto nie je možné považovať za súladné so zákonom vyhlásenie predávajúceho, že všetky informácie na jeho webovej stránke (pod ktoré možno zaradiť aj údaje o kúpnej cene a predmete kúpy ako podstatné náležitosti kúpnej zmluvy) sú len informatívne (kvázi nezáväzné) a teda, že môžu byť predávajúcim zmenené

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-02530516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.7.2016 a 28.7.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie na adrese umiestnenia spoločnosti: *euroB.A.CH., s.r.o.- organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby, 023 01 Oščadnica 72* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

./.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona o elektronickom obchode, zo zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *euroB.A.CH., s.r.o.- organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby, adresa umiestnenia: 023 01 Oščadnica 72* a spotrebiteľom, vrátane podstránok: *Všetko o pive* so sekciou *Príprava piva z koncentrátov* s podsekciami *Príprava piva z mladinových koncentrátov* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.7.2016), *Všetko o pive* so sekciou *Príprava piva zo surovín* s podsekciami *Príprava piva zo sladov* a *Príprava piva zo sladových výťažkov* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.7.2016), *Všetko o pive* so sekciou *Archivácia piva* s podsekciami *Archivácia piva* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.7.2016), *Obchodné podmienky* so sekciou *Obchodné a dodacie podmienky* (príloha č. 2 a 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.7.2016), *Reklamačný poriadok* so sekciou *Reklamačný poriadok* (príloha č. 3 a 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.7.2016), *Kontakt* so sekciou *Kontakt* (príloha č. 1 a 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.7.2016), ako aj všetkých informácií zverejnených na internetovej stránke www.domacemikropivovary.sk (prevádzkovanvej účastníkom konania), na adrese umiestnenia spoločnosti: *euroB.A.CH., s.r.o.- organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby, 023 01 Oščadnica 72*

dňa 14.7.2016 a 28.7.2016 zistené, že v *Reklamačnom poriadku* v odseku *Spoločné reklamačné ustanovenia* v bode 3. bolo uvedené: „*Tovar musí byť riadne uložený, zabalený v spotrebiteľskom obale. Ďalej kupujúci doloží sprievodnú dokumentáciu ...*“, **čím predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď zákon nestanovuje povinnosť spotrebiteľovi pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady výrobku doručiť predávajúcemu výrobok v spotrebiteľskom obale, nakoľko predmetom uplatnenia reklamácie je výrobok a nie obalový materiál.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že **predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovej stránke) označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu, ďalej názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha** podľa zákona o elektronickom obchode, **čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že v *Obchodných podmienkach* v sekcii *Obchodné a dodacie podmienky* bolo uvedené: „...Všetky informácie na týchto stránkach majú informatívny charakter...“; **čím predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podmienka stanovená kontrolovanou osobou vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. i/ Občianskeho zákonníka, nakoľko umožňuje predávajúcemu jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve, keď predávajúci stanovuje len informatívny charakter údajov uvedených na jeho webovej stránke, napriek skutočnosti, že informácie na webovej stránke predávajúceho sú súčasťou spotrebiteľskej kúpnej zmluvy a sú pre druhú zmluvnú stranu- kupujúceho, spotrebiteľa záväzné, a preto nie je možné považovať za súladné so zákonom vyhlásenie predávajúceho, že všetky informácie na jeho webovej stránke (pod ktoré možno zaradiť aj údaje o kúpnej cene a predmete kúpy ako podstatné náležitosti kúpnej zmluvy) sú len informatívne (kvázi nezáväzné) a teda, že môžu byť predávajúcim zmenené.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim 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.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **euroB.A.CH., s.r.o.- organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby**.

Podľa § 21 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (**dalej len Obchodný zákonník**) môžu zahraničné osoby podnikat' na území Slovenskej republiky za rovnakých podmienok a v rovnakom rozsahu ako slovenské osoby, pokiaľ zo zákona nevyplýva niečo iné.

V zmysle § 21 ods. 2 Obchodného zákonníka sa zahraničnou osobou na účely tohto zákona rozumie aj právnická osoba so sídlom mimo územia Slovenskej republiky.

Podľa § 21 ods. 3 sa podnikaním zahraničnej osoby na území Slovenskej republiky na účely tohto zákona rozumie podnikanie tejto osoby, ak má podnik alebo jeho organizačnú zložku umiestnenú na území Slovenskej republiky.

V zmysle § 21 ods. 4 Obchodného zákonníka vzniká oprávnenie zahraničnej osoby podnikat' na území Slovenskej republiky ku dňu zápisu podniku tejto osoby alebo jeho organizačnej zložky do obchodného registra v rozsahu predmetu podnikania zapísanom v obchodnom registri. Návrh na zápis podáva zahraničná osoba.

V zmysle § 13 ods. 5 Obchodného zákonníka je vedúci organizačnej zložky podniku alebo vedúci podniku zahraničnej osoby, ktorý je zapísaný do obchodného registra, splnomocnený za podnikateľa robiť všetky právneho úkony týkajúce sa tejto organizačnej zložky alebo podniku.

V zmysle § 24 ods. 1 Obchodného zákonníka sa zahraničná osoba môže podľa ustanovení tohto zákona podieľať na založení slovenskej právnickej osoby alebo sa zúčastňovať ako spoločník alebo člen v slovenskej právnickej osobe už založenej.

Podľa § 24 ods. 2 Obchodného zákonníka môže tiež zahraničná osoba sama slovenskú právnickú osobu založiť alebo sa stať jediným spoločníkom slovenskej právnickej osoby, pokiaľ tento zákon jediného zakladateľa alebo jediného spoločníka pripúšťa.

V zmysle § 24 ods. 3 Obchodného zákonníka majú zahraničné osoby rovnaké práva a povinnosti ako slovenské osoby vo veciach uvedených v odseku 1.

Podľa § 27 ods. 2 písm. b/ Obchodného zákonníka sa do obchodného registra zapisujú odštepne závody a iné organizačné zložky podnikov, ak tak ustanoví osobitný zákon.

V zmysle výpisu Okresného súdu Žilina Oddiel: Po, vložka číslo: 75/L bol účastníkom konania - spoločnosť *euroB.A.CH., s.r.o.- organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby* zapísaný do predmetného obchodného registra dňom 15.7.1996, pričom jeho zriaďovateľom je spoločnosť: *euroB.A.H., s.r.o., Březová alej 36, Česká republika, IČO: 49 609 114*, a to na základe rozhodnutia valného zhromaždenia zo dňa 17.5.1996 podľa § 21 a nasl. Obchodného zákonníka. Vedúcim „*odštepného závodu (inej organizačnej zložky podniku)*“ je p. *Miroslav Miko, Oščadnica 72 (ďalej len vedúci)*. Predmetom podnikania je „*nákup tovaru za účelom jeho ďalšieho predaja a predaj*“.

Listom zo dňa 11.8.2016, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 15.8.2016, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 14.7.2016 vedúci p. Miroslav Miko uviedol: „*Inšpekčný záznam som osobne prevzal. Vyjadřím sa po skončení kontroly.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 28.7.2016 vedúci p. Miroslav Miko uviedol: „Doteraz sa nevyskytol žiaden problém zo strany zákazníkov. Všetky prípadné drobnosti boli ihneď vyriešené k spokojnosti zákazníka. Nedostatky, na ktoré bolo upozornené v spotrebiteľskom podaní budú urýchlene odstránené, o čom Vás budem ihneď informovať.“

Dňa 1.8.2016 bolo správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy info@eurobach.sk doručené „Oznámenie o odstránení nedostatkov“ v znení: „Dobrý deň, vzhľadom na inšpekciu vykonanú v našej spoločnosti a inšpekčný záznam (číslo neuvádzate), v ktorom nám bolo nariadené zabezpečiť odstránenie zistených nedostatkov, Vám oznamujeme, že všetky Vami zistené nedostatky spísané v inšpekčnom zázname boli odstránené. Je nám ľúto, že sa tieto nedostatky vyskytli. Nikdy sme nemali žiadny problém so spotrebiteľmi; vždy sa snažíme všetko vyriešiť k spokojnosti spotrebiteľa. Prosím, zoberte do úvahy, že nikdy žiadnemu spotrebiteľovi nevznikla žiadna škoda a išlo iba o administratívne nedostatky.

S pozdravom

Miroslav Miko

euroB.A.CH., s.r.o. - organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby.....“

Dňa 10.8.2016 bolo správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy info@eurobach.sk doručené „Oznámenie o odstránení nedostatkov- doplnenie“ v znení: „Dobrý deň, nechali sme si ešte urobiť právnu analýzu VOP a e-shopu a tieto upravili ešte po tejto analýze. Takže by mali byť právne úplne v poriadku.

S pozdravom

Miroslav Miko

euroB.A.CH., s.r.o., Oščadnica...“

Správny orgán na margo vyjadrenia účastníka konania konštatuje, že hodnotí pozitívne odstránenie zistených nedostatkov, no zdôrazňuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a teda odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené protiprávne konanie. Vyjadrenie účastníka konania o nevzniku žiadnej škody na strane spotrebiteľa nie je liberačným dôvodom zo zisteného protiprávneho skutkového stavu veci, nakoľko pre deklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny vznik ujmy na strane spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany. Zistené nedostatky nemožno považovať za administratívne, tak ako je to uvedené ďalej. Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe a vyjadrenie účastníka konania nie je dôvodom vyvinenia sa za zistený protiprávny skutkový stav.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie euroB.A.CH., s.r.o. - organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ vyššie citovanej právnej úpravy ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi právo na informácie a používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ 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 zákazov, spôsob a následky porušenia zákazov, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Správny orgán zobral do úvahy pri stanovení sankcie, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady výrobku požadovaním zaslania tovaru predávajúcemu zabaleného v spotrebiteľskom obale, čo zákon nevyžaduje.

K naplneniu dikcie ustanovenia o upretí spotrebiteľovho práva na informácie došlo tým, že účastník konania si neslnil povinnosť vyplývajúcu mu zo zákona, v zmysle ktorej bol povinný informovať spotrebiteľa o označení registra, ktorý ho zapísal a o číse zápisu, ako aj o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, čo preukázateľne nesplnil, pričom následkom neposkytnutia týchto informácií môže byť sťaženie pozície spotrebiteľa pri zisťovaní relevantných informácií o účastníkovi konania na základe údajov z oficiálneho registra, ako aj nemožnosť obrátiť sa pri riešení problému na orgánu dohľadu, o ktorom spotrebiteľ nemá, pre nečinnosť účastníka konania, vedomosť. Uvedeným sa odôvodňuje aj zásah do práv spotrebiteľa.

Kontrolný orgán rovnako prihliadol pri stanovení výšky pokuty aj na fakt, že Občiansky zákonník (ďalej len OZ), ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných

Zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal neprijateľnú podmienku, ktorej následkom je jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce má možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnej webovej stránke pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemá možnosť ovplyvniť ich obsah, resp. túto možnosť nevyužíva. Vzhľadom na vyššie uvedené možno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, obsahujúce viacero formulácií odporujúcich zákonu, boli 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 podmienkach uplatnenia reklamácie, o predávajúcom a o orgáne dozoru, 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 zobrať 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 uvedených nedostatkov 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 ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa 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.

Číslo: P/0252/05/2016

Dňa: 7. 9. 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 (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **Boris Š p i l á k**, miesto podnikania: **Námestie Slobody 61,**
022 01 Čadca

prevádzkareň: **Železiarstvo V + V, Námestie Slobody 61, Čadca**

dátum kontroly: **27.7.2016**

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 27.7.2016 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 27.7.2016 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 26.5.2016 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní, keď táto nebola do času vydania tohto rozhodnutia vôbec vybavená,**

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 27.7.2016 bola na vyzvanie správneho orgánu predložená **evidencia** spotrebiteľských reklamácií, ale pri reklamacii zo dňa 26.5.2016, zaevidovanej pod poradovým číslom 4, **nebol uvedený dátum a spôsob jej vybavenia**

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 **€ 250,-**, slovom dvestopäťdesiat 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-02520516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.7.2016 v prevádzke Železiarstvo V + V, Námestie Slobody 61, Čadca, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 534/2016**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností predávajúceho:

Podľa § 3 ods. 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 § 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 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 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 zistené, že spotrebiteľ uzavrel s predávajúcim **dňa 24. mája 2016** kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa mlynčeka na mak v predajnej cene **10,90 €**.

Dňa 26. mája 2016 uplatnil spotrebiteľ na výrobok reklamáciu z dôvodu nefunkčnosti výrobku.

Účastník konania, ako predávajúci, reklamáciu prijal a zaevidoval ju v evidencii spotrebiteľských reklamácií **pod poradovým číslom 4**.

Predávajúci do času výkonu kontroly dňa 27.7.2016 nevybavil reklamáciu zo dňa 26.5.2016 a v evidencii spotrebiteľských reklamácií pri reklamácií číslo 4 teda neuviedol dátum a spôsob jej vybavenia.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa **26.5.2016** nedodrжал **formálny postup** pri vybavovaní reklamácií, a to 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 a v evidencii spotrebiteľských reklamácií **uviesť dátum a spôsob jej vybavenia**.

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 – **Boris Špilák**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníčke konania listom zo dňa 11.8.2016, ktorý bol riadne doručený dňa 16.8. 2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 27.7.2016 účastník konania uviedol, správny orgán cituje: *„Reklamáciu som sa snažil vybaviť do 30 dní, pani som volal ale nedvíhala mi telefón“* - 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.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 534/2016, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 27.7.2016, **vyjadrením účastníka konania** zo dňa 27.7.2016, predloženými písomnými dokladmi a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere

./.

zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov** a okolnostiam prípadu, ako i tomu faktu, že sa jednalo o šetrenie spotrebiteľského podnetu, v ktorom sa spotrebiteľ domáhal ochrany svojich práv a právom chránených záujmov zo strany orgánu štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste v zmysle ustanovenia § 18 ods. 1, ods. 4 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, **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** 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 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 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 o správnom konaní. 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 neinformovaním spotrebiteľa o jeho práva pri uplatnení reklamácií predávajúci **znižil rozsah práv spotrebiteľa garantovaných zákonom**. Správny orgán prihliadol 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, ktoré spôsobili ich porušenie.

Ďalej správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadal aj na charakter protiprávneho konania a na závažnosť a rozsah zistených nedostatkov, ako aj ich následkov, spočívajúcich v reálnom nebezpečenstve ohrozenia majetku spotrebiteľov nedodržaním povinnosti informovať spotrebiteľa o jeho právach v súvislosti s uplatňovaním spotrebiteľských

reklamácií v zmysle ustanovení § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, čím sťažil alebo sťažil mohol spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

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 (pokus o telefonické vybavenie reklamácie nie je v súlade s požiadavkami na ukončenie reklamačného konania v zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa).

Pri určovaní výšky pokuty ďalej vzal správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že vedením neúplnej 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.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, 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 spolahlivo preskúmaný.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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**, berúc do úvahy vyjadrenie účastníka konania zo dňa 27.7.2016, 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**.

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

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/0214/05/2016

Dňa: 6. 9. 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: **ENVIROTHERM, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 616, 027 44 Tvrdošín**

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: **4.4.2016 a 13.6.2016**

IČO:

./.

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-47/2016 zameranom na preverenie obsahu informácií poskytovaných predávajúcim spotrebiteľom ku kotlom zn. DEFRO, bolo s účastníkom konania: *ENVIRO THERM, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 616, 027 44 Tvrdošín* na správnom orgáne dňa 4.4.2016 a 13.6.2016 zistené, že:

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ DELTA NZ, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 14. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. bolo uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla;
- d) záruka sa nevzťahuje na spotrebné prvky, najmä: skrutky, matice, kľučky, keramické súčiastky a tesnenia.“

ďalej v bode 16. bolo uvedené: „Táto záruka sa nevzťahuje na súčiastky elektrického vybavenia, nakoľko na tieto sa vzťahuje samostatná záruka výrobcu tohto vybavenia.“

a v závere návodu bolo uvedené: „Informujeme Vás, že prípadná výmena súčiastky kotla reklamovanej používateľom za funkčnú nie je totožná s uznaním záručnej opravy firmou PW DEFRO a proces vybavovania reklamácie sa ňou nekončí. PW DEFRO si vyhradzuje právo v termíne do 60 dní od dátumu vykonania opravy vyúčtovať náklady na výmenu/ opravu súčiastky používateľovi, ak súčiastka bola v rámci expertízy po oprave uznaná za poškodenú činiteľmi nezávislými od výrobcu kotla (napr. porucha elektrickej inštalácie, prepätie, zaplavenie, mechanické poškodenie nepozorovateľné voľným okom atď.), ak tieto poškodenia nebolo možné zistiť v čase opravy na mieste prevádzky kotla. PW DEFRO vystaví faktúru za výmenu/opravu predmetnej súčiastky a doručí ju používateľovi spolu s príslušným expertným protokolom. Zároveň Vás informujeme, že nezaplatenie faktúry za tieto náklady v termíne 14 dní od jej vystavenia má za následok neodvolateľnú stratu záruky na Vami používaný kotol a že táto informácia bude zaregistrovaná v našom počítačovom systéme dohľadu nad kotlami v záručnej lehote. Za termín platby sa považuje dátum pripísania platby na bankový účet uvedený vo faktúre.“, čím predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď kupujúci - spotrebiteľ je v kúpno-predajnom vzťahu len s predávajúcim a podľa § 625 Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov; **ďalej len OZ**) sa „práva zo zodpovednosti za vady 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.“, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len u vyššie

./.

uvedených subjektov a uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku v rámci záručnej doby musí byť vybavené bezplatne aj v nadväznosti na § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenia ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením a v konečnom dôsledku spoplatnenie vybavenia reklamácie súčasti výrobku možno nepochybne subsumovať pod ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA PLUS MAX, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. bolo uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla;
- d) záruka sa nevzťahuje na spotrebné prvky, najmä: skrutky, matice, kľučky, keramické súčiastky a tesnenia.“

ďalej v bode 16. bolo uvedené: „Táto záruka sa nevzťahuje na súčiastky elektrického vybavenia, nakoľko na tieto sa vzťahuje samostatná záruka výrobcu tohto vybavenia.“ a v závere návodu bolo uvedené: „Informujeme Vás, že prípadná výmena súčiastky kotla reklamovanej používateľom za funkčnú nie je totožná s uznaním záručnej opravy firmou PW DEFRO a proces vybavovania reklamácie sa ňou nekončí. PW DEFRO si vyhradzuje právo v termíne do 60 dní od dátumu vykonania opravy vyúčtovať náklady na výmenu / opravu súčiastky používateľovi, ak súčiastka bola v rámci expertízy po oprave uznaná za poškodenú činiteľmi nezávislými od výrobcu kotla (napr. porucha elektrickej inštalácie, prepätie, zaplavenie, mechanické poškodenie nepozorovateľné voľným okom atď.), ak tieto poškodenia nebolo možné zistiť v čase opravy na mieste prevádzky kotla. PW DEFRO vystaví faktúru za výmenu/opravu predmetnej súčiastky a doručí ju používateľovi spolu s príslušným expertným protokolom. Zároveň Vás informujeme, že nezaplatenie faktúry za tieto náklady v termíne 14 dní od jej vystavenia má za následok neodvolateľnú stratu záruky na Vami používaný kotol a že táto informácia bude zaregistrovaná v našom počítačovom systéme dohľadu nad kotlami v záručnej lehote. Za termín platby sa považuje dátum pripísania platby na bankový účet uvedený vo faktúre.“, **čím predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď kupujúci - spotrebiteľ je v kúpno-predajnom vzťahu len s predávajúcim a podľa § 625 OZ sa „práva zo zodpovednosti za vady 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.“, z čoho vyplýva, že

spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len u vyššie uvedených subjektov a uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku v rámci záručnej doby musí byť vybavené bezplatne aj v nadväznosti na § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenia ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením a v konečnom dôsledku spoplatnenie vybavenia reklamácie súčasti výrobku možno nepochybne subsumovať pod ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) bolo v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. bolo uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla;
- d) záruka sa nevzťahuje na spotrebné prvky, najmä: skrutky, matice, kľučky, keramické súčiastky a tesnenia.“

ďalej v bode 16. bolo uvedené: „Táto záruka sa nevzťahuje na súčiastky elektrického vybavenia, nakoľko na tieto sa vzťahuje samostatná záruka výrobcu tohto vybavenia.“ a v závere návodu bolo uvedené: „Informujeme Vás, že prípadná výmena súčiastky kotla reklamovanej používateľom za funkčnú nie je totožná s uznaním záručnej opravy firmou PW DEFRO a proces vybavovania reklamácie sa ňou nekončí. PW DEFRO si vyhradzuje právo v termíne do 60 dní od dátumu vykonania opravy vyúčtovať náklady na výmenu / opravu súčiastky používateľovi, ak súčiastka bola v rámci expertízy po oprave uznaná za poškodenú činiteľmi nezávislými od výrobcu kotla (napr. porucha elektrickej inštalácie, prepätie, zaplavenie, mechanické poškodenie nepozorovateľné voľným okom atď.), ak tieto poškodenia nebolo možné zistiť v čase opravy na mieste prevádzky kotla. PW DEFRO vystaví faktúru za výmenu/opravu predmetnej súčiastky a doručí ju používateľovi spolu s príslušným expertným protokolom. Zároveň Vás informujeme, že nezaplatenie faktúry za tieto náklady v termíne 14 dní od jej vystavenia má za následok neodvolateľnú stratu záruky na Vami používaný kotol a že táto informácia bude zaregistrovaná v našom počítačovom systéme dohľadu nad kotlami v záručnej lehote. Za termín platby sa považuje dátum pripísania platby na bankový účet uvedený vo faktúre.“, **čím predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď kupujúci- spotrebiteľ je v kúpno-predajnom vzťahu len s predávajúcim a podľa § 625 OZ sa „práva zo zodpovednosti za vady 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.“, z čoho vyplýva, že

./.

spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len u vyššie uvedených subjektov a uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku v rámci záručnej doby musí byť vybavené bezplatne aj v nadväznosti na § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenia ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením a v konečnom dôsledku spoplatnenie vybavenia reklamácie súčasťou výrobku možno nepochybne subsumovať pod ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu.

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:**

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ DELTA NZ, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 14. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 8. uvedené: „Nahlásenie odstránenia fyzickej vady v rámci záručnej opravy (nahlásenie reklamácie) musí byť urobené okamžite po zistení fyzickej závady, nie však neskôr ako 14 dní od zistení (pravdepodobne má byť „zistenia“) vady.“ a v bode 22. bolo uvedené: „Reklamované elektrické zariadenie (elektronický regulátor, ventilátor) zašlite na adresu sídla P-W. DEFRO na účet garanta. Vrátenie hybného zariadenia je podmienkou uznania reklamácie a bezodplatnej výmeny zariadenia. Nezaslanie vyššie uvedenej súčiastky do 7 pracovných dní má za následok neuznanie reklamácie a kupujúci bude znášať všetky výdavky za ňu.“, **čím predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podmienky stanovené kontrolovanou osobou vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko sa podmienkami o povinnosti uplatnenia reklamácie najneskôr do 14 dní od zistenia vady a o povinnosti zaslania reklamovanej súčiastky do 7 pracovných dní s následkom neuznania reklamácie a znášania výdavkov na strane kupujúceho - spotrebiteľa, jednostranne umožňuje predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo zodpovednosti za vady výrobku v celej dĺžke minimálne 2-ročnej zákonnej záručnej doby bez existencie spoplatnenia vybavenia reklamácie

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA PLUS MAX, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 8. uvedené: „Nahlásenie odstránenia fyzickej vady v rámci záručnej opravy (nahlásenie reklamácie) musí byť urobené okamžite po zistení fyzickej závady, nie však neskôr ako 14 dní od zistení (pravdepodobne má byť „zistenia“) vady.“ a v bode 22. bolo uvedené: „Reklamované elektrické zariadenie (elektronický regulátor, ventilátor) zašlite na adresu sídla P-W. DEFRO na účet garanta. Vrátenie hybného zariadenia je podmienkou uznania reklamácie a bezodplatnej výmeny zariadenia. Nezaslanie vyššie

./.

uvedenej súčiastky do 7 pracovných dní má za následok neuznanie reklamácie a kupujúci bude znášať všetky výdavky za ňu.“, **čím predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podmienky stanovené kontrolovanou osobou vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko sa podmienkami o povinnosti uplatnenia reklamácie najneskôr do 14 dní od zistenia vady a o povinnosti zaslania reklamovanej súčiastky do 7 pracovných dní s následkom neuznania reklamácie a znášania výdavkov na strane kupujúceho – spotrebiteľa, jednostranne umožňuje predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo zodpovednosti za vady výrobku v celej dĺžke minimálne 2-ročnej zákonnej záručnej doby bez existencie spoplatnenia vybavenia reklamácie

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA, ktorý má charakter záručného listu, **d'alej len návod** (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. *Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku* v bode 8. uvedené: „Nahlásenie odstránenia fyzickej vady v rámci záručnej opravy (nahlásenie reklamácie) musí byť urobené okamžite po zistení fyzickej závady, nie však neskôr ako 14 dní od zistení (pravdepodobne má byť „zistenia“) vady.“ a v bode 22. bolo uvedené: „*Reklamované elektrické zariadenie (elektronický regulátor, ventilátor) zašlite na adresu sídla P-W. DEFRO na účet garanta. Vrátenie hybného zariadenia je podmienkou uznania reklamácie a bezodplatnej výmeny zariadenia. Nezaslanie vyššie uvedenej súčiastky do 7 pracovných dní má za následok neuznanie reklamácie a kupujúci bude znášať všetky výdavky za ňu.*“, **čím predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podmienky stanovené kontrolovanou osobou vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko sa podmienkami o povinnosti uplatnenia reklamácie najneskôr do 14 dní od zistenia vady a o povinnosti zaslania reklamovanej súčiastky do 7 pracovných dní s následkom neuznania reklamácie a znášania výdavkov na strane kupujúceho – spotrebiteľa, jednostranne umožňuje predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo zodpovednosti za vady výrobku v celej dĺžke minimálne 2-ročnej zákonnej záručnej doby bez existencie spoplatnenia vybavenia reklamácie

- pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach uplatnenia reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ DELTA NZ, ktorý má charakter záručného listu, **d'alej len návod** (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 14. *Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku* v bode 5. uvedené: „*Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie.*

Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla....“

čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podľa § 502 ods. 2, 3 OZ si „účastníci zmluvného vzťahu môžu tiež dohodnúť zodpovednosť za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo zodpovednosť podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon. O takejto dohode vydá povinná osoba oprávnenej osobe písomné potvrdenie (záručný list). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.“ a podľa § 620 ods. 4, 5 OZ „Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.“, z čoho vyplýva, že záruka za vady stanovená jednostranným právnym úkonom vyhlásením záručnom liste (ktorý je v tomto prípade súčasťou návodu na obsluhu) môže byť určená len prísnejším spôsobom, než ako stanovuje zákon, pričom účastníci zmluvy sa od ustanovenej zákonnej záruky môžu odchýliť *len v prospech kupujúceho*, čo znamená, že predávajúci sa nemôže podmienkami v záručnom liste (ktorý má konštitutívnu podobu a zakladá nárok kupujúceho-spotrebiteľa na plnenie záruky) odchýliť v neprospech spotrebiteľa stanovením kratšej dĺžky záručnej doby než ako stanovuje zákon, ktorý priznáva spotrebiteľovi zákonnú dĺžku záručnej doby 2 roky

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA PLUS MAX, ktorý má charakter záručného listu, **d'alej len návod** (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla....“

čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podľa § 502 ods. 2, 3 OZ si „účastníci zmluvného vzťahu môžu tiež dohodnúť zodpovednosť za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo zodpovednosť podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon. O takejto dohode vydá povinná osoba oprávnenej osobe písomné potvrdenie (záručný list). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje

potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.“ a podľa § 620 ods. 4, 5 OZ „Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone.

V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.“, z čoho vyplýva, že záruka za vady stanovená jednostranným právnym úkonom vyhlásením záručnom liste (ktorý je v tomto prípade súčasťou návodu na obsluhu) môže byť určená len prísnejším spôsobom, než ako stanovuje zákon, pričom účastníci zmluvy sa od ustanovenej zákonnej záruky môžu odchýliť *len v prospech kupujúceho*, čo znamená, že predávajúci sa nemôže podmienkami v záručnom liste (ktorý má konštitutívnu podobu a zakladá nárok kupujúceho-spotrebiteľa na plnenie záruky) odchýliť v neprospech spotrebiteľa stanovením kratšej dĺžky záručnej doby než ako stanovuje zákon, ktorý priznáva spotrebiteľovi zákonnú dĺžku záručnej doby 2 roky

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA, ktorý má charakter záručného listu, **dalej len návod** (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobu v bode 5. uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla...“.

čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podľa § 502 ods. 2, 3 OZ si „účastníci zmluvného vzťahu môžu tiež dohodnúť zodpovednosť za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo zodpovednosť podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon. O takejto dohode vydá povinná osoba oprávnenej osobe písomné potvrdenie (záručný list). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.“ a podľa § 620 ods. 4, 5 OZ „Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.“, z čoho vyplýva, že záruka za vady stanovená jednostranným právnym úkonom vyhlásením záručnom liste (ktorý je v tomto prípade súčasťou návodu na obsluhu) môže byť určená len prísnejším spôsobom, než ako stanovuje zákon, pričom účastníci zmluvy sa od ustanovenej zákonnej záruky môžu odchýliť *len v prospech kupujúceho*, čo znamená, že predávajúci sa nemôže podmienkami v záručnom liste (ktorý má konštitutívnu podobu a zakladá nárok kupujúceho-spotrebiteľa na plnenie záruky) odchýliť v neprospech spotrebiteľa stanovením kratšej dĺžky záručnej doby než ako stanovuje zákon, ktorý priznáva spotrebiteľovi zákonnú dĺžku záručnej doby 2 roky

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške € 600,-, slovom šesťsto 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-02140516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 4.4.2016 a 13.6.2016 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 zákazov a povinností pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou

dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-47/2016 zameranom na preverenie obsahu informácií poskytovaných predávajúcim spotrebiteľom ku kotlom zn. DEFRO, bolo s účastníkom konania: *ENVIRO THERM, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 616, 027 44 Tvrdošín* na správnom orgáne dňa 4.4.2016 a 13.6.2016 zistené, že:

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ DELTA NZ, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 14. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. bolo uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla;
- d) záruka sa nevzťahuje na spotrebné prvky, najmä: skrutky, matice, kľučky, keramické súčiastky a tesnenia.“

ďalej v bode 16. bolo uvedené: „Táto záruka sa nevzťahuje na súčiastky elektrického vybavenia, nakoľko na tieto sa vzťahuje samostatná záruka výrobcu tohto vybavenia.“ a v závere návodu bolo uvedené: „Informujeme Vás, že prípadná výmena súčiastky kotla reklamovanej používateľom za funkčnú nie je totožná s uznaním záručnej opravy firmou PW DEFRO a proces vybavovania reklamácie sa ňou nekončí. PW DEFRO si vyhradzuje právo v termíne do 60 dní od dátumu vykonania opravy vyúčtovať náklady na výmenu / opravu súčiastky používateľovi, ak súčiastka bola v rámci expertízy po oprave uznaná za poškodenú činiteľmi nezávislými od výrobcu kotla (napr. porucha elektrickej inštalácie,

./.

prepätie, zaplavenie, mechanické poškodenie nepozorovateľné voľným okom atď.), ak tieto poškodenia nebolo možné zistiť v čase opravy na mieste prevádzky kotla. PW DEFRO vystaví faktúru za výmenu/opravu predmetnej súčiastky a doručí ju používateľovi spolu s príslušným expertným protokolom. Zároveň Vás informujeme, že nezaplatenie faktúry za tieto náklady v termíne 14 dní od jej vystavenia má za následok neodvolateľnú stratu záruky na Vami používaný kotol a že táto informácia bude zaregistrovaná v našom počítačovom systéme dohľadu nad kotlami v záručnej lehote. Za termín platby sa považuje dátum pripísania platby na bankový účet uvedený vo faktúre.“, čím predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď kupujúci - spotrebiteľ je v kúpno-predajnom vzťahu len s predávajúcim a podľa § 625 OZ sa „práva zo zodpovednosti za vady 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.“, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len u vyššie uvedených subjektov a uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku v rámci záručnej doby musí byť vybavené bezplatne aj v nadväznosti na § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenia ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením a v konečnom dôsledku spoplatnenie vybavenia reklamácie súčasti výrobku možno nepochybne subsumovať pod ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA PLUS MAX, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. bolo uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla;
- d) záruka sa nevzťahuje na spotrebné prvky, najmä: skrutky, matice, kľučky, keramické súčiastky a tesnenia.“

ďalej v bode 16. bolo uvedené: „Táto záruka sa nevzťahuje na súčiastky elektrického vybavenia, nakoľko na tieto sa vzťahuje samostatná záruka výrobcu tohto vybavenia.“ a v závere návodu bolo uvedené: „Informujeme Vás, že prípadná výmena súčiastky kotla reklamovanej používateľom za funkčnú nie je totožná s uznaním záručnej opravy firmou PW DEFRO a proces vybavovania reklamácie sa ňou nekončí. PW DEFRO si vyhradzuje právo v termíne do 60 dní od dátumu vykonania opravy vyúčtovať náklady na výmenu / opravu súčiastky používateľovi, ak súčiastka bola v rámci expertízy po oprave uznaná za poškodenú činiteľmi nezávislými od výrobcu kotla (napr. porucha elektrickej inštalácie, prepätie, zaplavenie, mechanické poškodenie nepozorovateľné voľným okom atď.), ak tieto poškodenia nebolo možné zistiť v čase opravy na mieste

prevádzky kotla. PW DEFRO vystaví faktúru za výmenu/opravu predmetnej súčiastky a doručí ju používateľovi spolu s príslušným expertným protokolom. Zároveň Vás informujeme, že nezaplatenie faktúry za tieto náklady v termíne 14 dní od jej vystavenia má za následok neodvolateľnú stratu záruky na Vami používaný kotol a že táto informácia bude zaregistrovaná v našom počítačovom systéme dohľadu nad kotlami v záručnej lehote. Za termín platby sa považuje dátum pripísania platby na bankový účet uvedený vo faktúre.“, **čím predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď kupujúci- spotrebiteľ je v kúpno-predajnom vzťahu len s predávajúcim a podľa § 625 OZ sa „práva zo zodpovednosti za vady 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.“, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len u vyššie uvedených subjektov a uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku v rámci záručnej doby musí byť vybavené bezplatne aj v nadväznosti na § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenia ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením a v konečnom dôsledku spoplatnenie vybavenia reklamácie súčasti výrobku možno nepochybne subsumovať pod ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) bolo v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. bolo uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla;
- d) záruka sa nevzťahuje na spotrebné prvky, najmä: skrutky, matice, kľučky, keramické súčiastky a tesnenia.“

ďalej v bode 16. bolo uvedené: „Táto záruka sa nevzťahuje na súčiastky elektrického vybavenia, nakoľko na tieto sa vzťahuje samostatná záruka výrobcu tohto vybavenia.“ a v závere návodu bolo uvedené: „Informujeme Vás, že prípadná výmena súčiastky kotla reklamovanej používateľom za funkčnú nie je totožná s uznaním záručnej opravy firmou PW DEFRO a proces vybavovania reklamácie sa ňou nekončí. PW DEFRO si vyhradzuje právo v termíne do 60 dní od dátumu vykonania opravy vyúčtovať náklady na výmenu / opravu súčiastky používateľovi, ak súčiastka bola v rámci expertízy po oprave uznaná za poškodenú činiteľmi nezávislými od výrobcu kotla (napr. porucha elektrickej inštalácie, prepätie, zaplavenie, mechanické poškodenie nepozorovateľné voľným okom atď.), ak tieto poškodenia nebolo možné zistiť v čase opravy na mieste prevádzky kotla. PW DEFRO vystaví faktúru za výmenu/opravu predmetnej súčiastky a doručí ju používateľovi spolu s príslušným expertným protokolom. Zároveň Vás informujeme, že nezaplatenie faktúry za tieto náklady v termíne 14 dní od jej vystavenia má za následok neodvolateľnú

./.

stratu záruky na Vami používaný kotol a že táto informácia bude zaregistrovaná v našom počítačovom systéme dohľadu nad kotlami v záručnej lehote. Za termín platby sa považuje dátum pripísania platby na bankový účet uvedený vo faktúre.“, **čím predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď kupujúci - spotrebiteľ je v kúpno-predajnom vzťahu len s predávajúcim a podľa § 625 OZ sa „práva zo zodpovednosti za vady 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.“, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len u vyššie uvedených subjektov a uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku v rámci záručnej doby musí byť vybavené bezplatne aj v nadväznosti na § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenia ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením a v konečnom dôsledku spoplatnenie vybavenia reklamácie súčasťou výrobku možno nepochybne subsumovať pod ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ DELTA NZ, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 14. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 8. uvedené: „Nahlásenie odstránenia fyzickej vady v rámci záručnej opravy (nahlásenie reklamácie) musí byť urobené okamžite po zistení fyzickej závady, nie však neskôr ako 14 dní od zistení (pravdepodobne má byť „zistenia“) vady.“ a v bode 22. bolo uvedené: „Reklamované elektrické zariadenie (elektronický regulátor, ventilátor) zašlite na adresu sídla P-W. DEFRO na účet garanta. Vrátenie hybného zariadenia je podmienkou uznania reklamácie a bezodplatnej výmeny zariadenia. Nezaslanie vyššie uvedenej súčiastky do 7 pracovných dní má za následok neuznanie reklamácie a kupujúci bude znášať všetky výdavky za ňu.“, **čím predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podmienky stanovené kontrolovanou osobou vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko sa podmienkami o povinnosti uplatnenia reklamácie najneskôr do 14 dní od zistenia vady a o povinnosti zaslania reklamovanej súčiastky do 7 pracovných dní s následkom neuznania reklamácie a znášania výdavkov na strane kupujúceho – spotrebiteľa, jednostranne umožňuje predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo zodpovednosti za vady výrobku v celej dĺžke minimálne 2-ročnej zákonnej záručnej doby bez existencie spoplatnenia vybavenia reklamácie

./.

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA PLUS MAX, ktorý má charakter záručného listu, **d'alej len návod** (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. *Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku* v bode 8. uvedené: „Nahlásenie odstránenia fyzickej vady v rámci záručnej opravy (nahlásenie reklamácie) musí byť urobené okamžite po zistení fyzickej závady, nie však neskôr ako 14 dní od zistení (pravdepodobne má byť „zistenia“) vady.“ a v bode 22. bolo uvedené: „Reklamované elektrické zariadenie (elektronický regulátor, ventilátor) zašlite na adresu sídla P-W. DEFRO na účet garanta. Vrátenie hybného zariadenia je podmienkou uznania reklamácie a bezodplatnej výmeny zariadenia. Nezaslanie vyššie uvedenej súčiastky do 7 pracovných dní má za následok neuznanie reklamácie a kupujúci bude znášať všetky výdavky za ňu.“, **čím predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podmienky stanovené kontrolovanou osobou vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko sa podmienkami o povinnosti uplatnenia reklamácie najneskôr do 14 dní od zistenia vady a o povinnosti zaslania reklamovanej súčiastky do 7 pracovných dní s následkom neuznania reklamácie a znášania výdavkov na strane kupujúceho – spotrebiteľa, jednostranne umožňuje predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo zodpovednosti za vady výrobku v celej dĺžke minimálne 2-ročnej zákonnej záručnej doby bez existencie spoplatnenia vybavenia reklamácie

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA, ktorý má charakter záručného listu, **d'alej len návod** (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. *Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku* v bode 8. uvedené: „Nahlásenie odstránenia fyzickej vady v rámci záručnej opravy (nahlásenie reklamácie) musí byť urobené okamžite po zistení fyzickej závady, nie však neskôr ako 14 dní od zistení (pravdepodobne má byť „zistenia“) vady.“ a v bode 22. bolo uvedené: „Reklamované elektrické zariadenie (elektronický regulátor, ventilátor) zašlite na adresu sídla P-W. DEFRO na účet garanta. Vrátenie hybného zariadenia je podmienkou uznania reklamácie a bezodplatnej výmeny zariadenia. Nezaslanie vyššie uvedenej súčiastky do 7 pracovných dní má za následok neuznanie reklamácie a kupujúci bude znášať všetky výdavky za ňu.“, **čím predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podmienky stanovené kontrolovanou osobou vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko sa podmienkami o povinnosti uplatnenia reklamácie najneskôr do 14 dní od zistenia vady a o povinnosti zaslania reklamovanej súčiastky do 7 pracovných dní s následkom neuznania reklamácie a znášania výdavkov na strane kupujúceho – spotrebiteľa, jednostranne umožňuje predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo zodpovednosti za vady výrobku v celej dĺžke minimálne 2-ročnej zákonnej záručnej doby bez existencie spoplatnenia vybavenia reklamácie

./.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ DELTA NZ, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 14. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;

b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;

c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla...“

čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podľa § 502 ods. 2, 3 OZ si „účastníci zmluvného vzťahu môžu tiež dohodnúť zodpovednosť za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo zodpovednosť podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon. O takejto dohode vydá povinná osoba oprávnenej osobe písomné potvrdenie (záručný list). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.“ a podľa § 620 ods. 4, 5 OZ „Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.“, z čoho vyplýva, že záruka za vady stanovená jednostranným právnym úkonom vyhlásením záručnom liste (ktorý je v tomto prípade súčasťou návodu na obsluhu) môže byť určená len prísnejším spôsobom, než ako stanovuje zákon, pričom účastníci zmluvy sa od ustanovenej zákonnej záruky môžu odchýliť *len v prospech kupujúceho*, čo znamená, že predávajúci sa nemôže podmienkami v záručnom liste (ktorý má konštitutívnu podobu a zakladá nárok kupujúceho-spotrebiteľa na plnenie záruky) odchýliť v neprospech spotrebiteľa stanovením kratšej dĺžky záručnej doby než ako stanovuje zákon, ktorý priznáva spotrebiteľovi zákonnú dĺžku záručnej doby 2 roky

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA PLUS MAX, ktorý má charakter záručného listu, ďalej len návod (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

./.

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla...“

čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podľa § 502 ods. 2, 3 OZ si „účastníci zmluvného vzťahu môžu tiež dohodnúť zodpovednosť za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo zodpovednosť podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon. O takejto dohode vydá povinná osoba oprávnenej osobe písomné potvrdenie (záručný list). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.“ a podľa § 620 ods. 4, 5 OZ „Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.“, z čoho vyplýva, že záruka za vady stanovená jednostranným právnym úkonom vyhlásením záručnom liste (ktorý je v tomto prípade súčasťou návodu na obsluhu) môže byť určená len prísnejším spôsobom, než ako stanovuje zákon, pričom účastníci zmluvy sa od ustanovenej zákonnej záruky môžu odchýliť *len v prospech kupujúceho*, čo znamená, že predávajúci sa nemôže podmienkami v záručnom liste (ktorý má konštitutívnu podobu a zakladá nárok kupujúceho-spotrebiteľa na plnenie záruky) odchýliť v neprospech spotrebiteľa stanovením kratšej dĺžky záručnej doby než ako stanovuje zákon, ktorý priznáva spotrebiteľovi zákonnú dĺžku záručnej doby 2 roky

-v návode na obsluhu kotla zn. DEFRO, typ OPTIMA, ktorý má charakter záručného listu, **ďalej len návod** (a ktorý tvorí PRÍLOHU č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 4.4.2016) v časti 13. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady výrobku v bode 5. uvedené: „Záruka sa poskytuje na prevádzku kotla v súlade s návodom na použitie. Trvanie záruky sa počíta od dňa vydania predmetu zmluvy kupujúcemu a predstavuje:

- a) 4 roky na tesnosti výmenníka tepla;
- b) 2 roky na ostatné súčiastky a správnu funkciu kotla, avšak nie dlhšie ako 3 roky od dátumu výroby;
- c) 1 rok na liatinové súčiastky a pohyblivé prvky slúžiace ako vybavenie kotla...“

čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podľa § 502 ods. 2, 3 OZ si „účastníci zmluvného vzťahu môžu tiež dohodnúť zodpovednosť za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo zodpovednosť podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon. O takejto dohode vydá povinná osoba oprávnenej osobe písomné potvrdenie (záručný list). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to

./.

neplatnosť záruky.“ a podľa § 620 ods. 4, 5 OZ „Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.“, z čoho vyplýva, že záruka za vady stanovená jednostranným právnym úkonom vyhlásením záručnom liste (ktorý je v tomto prípade súčasťou návodu na obsluhu) môže byť určená len prísnejším spôsobom, než ako stanovuje zákon, pričom účastníci zmluvy sa od ustanovenej zákonnej záruky môžu odchýliť *len v prospech kupujúceho*, čo znamená, že predávajúci sa nemôže podmienkami v záručnom liste (ktorý má konštitutívnu podobu a zakladá nárok kupujúceho-spotrebiteľa na plnenie záruky) odchýliť v neprospech spotrebiteľa stanovením kratšej dĺžky záručnej doby než ako stanovuje zákon, ktorý priznáva spotrebiteľovi zákonnú dĺžku záručnej doby 2 roky.

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 - **ENVIROTHERM, s.r.o.**

Listom zo dňa 6.7.2016, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 11.7.2016, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 4.4.2016 konateľ spoločnosti ENVIROTHERM, s.r.o. p. Ing. Igor Melník uviedol: „*Reklamácie kotlov zn. Defro prijímame vždy a tieto riešime priamo s výrobcom, a do dnešnej doby nebol problém z reklamáciou žiadneho z kotlov. Záručný list spolu s návodom na použitie prikladá k výrobku priamo do škatule výrobcu. Ku kontrole sme poskytli návody na používanie, ktorých súčasťou sú záručné podmienky na modely výrobkov zn. Defro, ktoré sme mali momentálne na sklade. Výrobky z roku 2015 už na sklade nemáme.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 13.6.2016 konateľ spoločnosti ENVIROTHERM, s.r.o. p. Ing. Igor Melník uviedol: „*Ku inšpekčnému záznamu sa vyjadrím do troch dní. Návody na obsluhu kotlov zn. Defro sme dali preložiť externej firme z originálneho návodu od výrobcu a pri preklade sa reklamačným kupónom rozumie reklamačný protokol, ktorý je súčasťou návodu na obsluhu.*“

Dňa 17.6.2016 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu doručené „*Vyjadrenie k podnetu P-47/2016*“, v ktorom konateľ spoločnosti ENVIRITHERM, s.r.o. p. Ing. Igor Melník uviedol: „*Dobrý deň, na základe dohody Vám posielam vyjadrenie k podnetu P-47/2016. Dňa 04.04.016 som predložil osobne kompletné návody na kotle typ DELTA NZ, OPTIMA PLUS MAX, OPTIMA. Prešetrením z Vašej strany nám boli zistené nedostatky.*

Vyjadrenie:

Návody na kotly značky Defro DELTA NZ, OPTIMA PLUS MAX, OPTIMA, ktoré originály nám poskytol výrobca firma DEFRO sme dali preložiť certifikovanej prekladateľskej firme NRV TRANSLATION, s.r.o.- Bratislava.

Nakoľko nie sme výrobcami daných kotlov, nemôžeme zmeniť podmienky uvedené

V záručných listoch. Výrobca ich poskytuje ako je uvedené v záručnom liste pre jednotlivé typy kotlov. Každý zákazník je z našej stany informovaný pred prevzatím tovaru o záručných podmienkach, dĺžke záruky na jednotlivé časti kotla a možnosti podania reklamácie.

Po zistené nedostatkov v záručnom liste vedieme s výrobcom rokovanie úprave záručných podmienok s platnými slovenskými zákonmi. Výrobca nám prisľúbil, že v najbližšej dobe budú upravené záručné listy ku kotlom od firmy DEFRO.

Chceme Vás požiadať o zhovievavý prístup k záveru podnetu. Chceme zvýrazniť, že nie sme výrobca daného kotla a sme len predajca. Ku každej reklamáci, požiadavke a pomoci zo strany zákazníka k produktom od firmy defro sa staviame zodpovedne a s maximálnym úsilím. Čoho dôkazom je 100% uznanie reklamácií na produkty značky DEFRO.

Nakoľko vieme, že podnet podala konkurečná firma, berieme to ako konkurenčný boj so snahou obmedziť predaj značky Defro na slovenskom trhu.

V prílohe Vám zasielam sľúbený reklamačný protokol zo záručného listu, na ktorú ste sa pýtali.

*S pozdravom
Melník Igor
ENVIROTHERM, s.r.o.
Vojtaššákova 616
027 44 Tvrdošín“*

V prílohe predmetného vyjadrenia sa nachádzal reklamačný protokol od spoločnosti DEFRO.

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že podľa § 502 ods. 1, 2, 3 OZ môže zákon, jeho vykonávací predpis, dohoda účastníkov alebo jednostranné vyhlásenia scudziteľa (predávajúceho) ustanoviť, v ktorých prípadoch sa zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytujú do určenej alebo dojednanej doby po splnení. Účastníci zmluvného vzťahu môžu tiež dohodnúť zodpovednosť za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo zodpovednosť podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon. O takejto dohode vydá povinná osoba oprávnenej osobe písomné potvrdenie (záručný list). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky. V zmysle § 620 ods. 4, 5 OZ je predávajúci povinný poskytnúť na žiadosť kupujúceho záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. Zodpovednosť za vady, ktorá sa vzťahuje len na odplatné záväzky, má povahu objektívnej zodpovednosti, pričom práva na uplatnenie reklamácie sa nemožno vzdať. Podľa ustanovenia § 502 OZ môže byť záruka za vady, ktoré sa vyskytnú v priebehu záručnej doby, daná:

- a) zákonom, ktorým je buď OZ alebo iný zákon alebo iný všeobecne záväzný právny predpis (zákonná záruka)
- b) dohodou zmluvných strán (zmluvná záruka)
- c) jednostranným právnym úkon (vyhlásením predávajúceho, príp. zhotoviteľa (jednostranne založená záruka v záručnom liste).

./.

V zmysle OZ je teda účastníkom zmluvy umožnené dojednať zodpovednosť za vady predávajúceho prísnejším spôsobom, než ako stanovuje zákon (t. j. nielen pokiaľ ide o vady, ale aj pokiaľ ide o dobu, v ktorej sa záruka poskytuje), pričom účastníci zmluvy sa od ustanovenej zákonnej záruky môžu odchýliť len v prospech kupujúceho. Pre túto dohodu ani pre jednostranné vyhlásenie predávajúceho zákon nepredpisuje písomnú formu, ale predávajúci je povinný kupujúcemu vydať o ich obsahu písomné potvrdenie (záručný list), ktoré má povahu dôkazného prostriedku. Pokiaľ predmetný záručný list neobsahuje všetky zákonné náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky (lebo takýto dôsledok by bol výrazne v neprospech kupujúceho-spotrebiteľa), ale sa aplikujú ustanovenia o *zákonnej záruke*. Z vyššie citovanej legislatívy OZ teda vyplýva, že predávajúci je povinný v záručnom liste, ktorý má konštitutívnu podobu a zakladá nárok kupujúceho na plnenie záruky, určiť podmienky a rozsah záruky a stanoviť aj údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. V konkrétnych posudzovaných prípadoch, teda v návodoch, ktoré majú charakter záručných listov, bolo v časti „*Podmienky záruky „servis 48H“*“, uvedené: „...*Pre slovenský trh nahláste reklamáciu na servis@envirothem.sk alebo na telefónne číslo: 0948 041 846....*“, čím sa predávajúci ENVIROTHERM, s.r.o. stotožnil s obsahom posudzovaných návodov, resp. záručných listov, ktoré sú poskytované k odpredávaným výrobkom spotrebiteľom, pričom spotrebiteľ má uzatvorený kúpno-predajný vzťah len s účastníkom konania ako predávajúcim. Účastník konania nesie objektívnu zodpovednosť za, so zákonom nesúladný, obsah návodov na obsluhu, ktoré majú charakter záručných listov, a to bez ohľadom na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie danej právnej normy. Správny orgán hodnotí pozitívne prebiehajúce rokovania účastníka konania s výrobcom kotlov, avšak táto skutočnosť nemá vplyv na zistený skutkový stav, nakoľko účastník konania ako kontrolovaná osoba, je povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a preto následné odstraňovanie zistených nedostatkov nie je liberačným dôvodom zo zisteného protiprávneho konania. Vyvinením sa zo zistených nedostatkov nie je ani deklarovanie uznania všetkých uplatnených reklamácií zo strany účastníka konania, nakoľko vybaveniu reklamácií má predchádzať zo strany účastníka konania zo zákonom súladná informácia poskytnutá spotrebiteľom, čo v tomto prípade nebolo preukázateľne dodržané. Správny orgán využíva podnety osôb poukazujúcich na porušenie zákonov v oblasti ochrany spotrebiteľa vo svojej kontrolnej činnosti, a to za účelom ochrany spotrebiteľov, čo urobil aj v tomto prípade, a orgán dozoru nie je nástrojom riešenia konkurenčného boja medzi podnikateľskými subjektami. Orgán dozoru má za to, že zistené nedostatky boli nepochybne preukázané, zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe, vyjadrenie účastníka konania nie je dôvodom vyvinenia sa za zistené nedostatky a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie zákazov a povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorých účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa, vydáva enuncciát v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie ENVIROTERM, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. c/ a §18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a **je povinná** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. c/ a § 18 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 zákazov a povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazov a povinnosti, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Orgán dozoru zobral do úvahy pri stanovení sankcie, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu v súvislosti s vybavením reklamácie, keď predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o možnosti spoplatnenia vybavenia reklamácie uplatnenej v rámci záručnej doby, čo zákon neumožňuje.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, ktorých súčasťou sú všetky materiály poskytnuté predávajúcim spotrebiteľovi v rámci uzatváraného kúpno-predajného vzťahu, došlo tým, že účastník konania obmedzoval, resp. vylučoval právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady výrobku jednostranným si vymienením uplatnenia reklamácie do lehoty 14 dní od zistenia vady, resp. zaslania reklamovaného výrobku predávajúcemu do 7 pracovných dní, napriek právu spotrebiteľa uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady výrobku počas celej záručnej doby. Zákon o ochrane spotrebiteľa, ako aj OZ poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď v návode, ktorých mal charakter záručného listu, uvádzal neprijateľnú podmienku, ktorej následkom je jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce má možnosť oboznámiť sa s údajmi v predmetnom návode, no zároveň nemá možnosť ovplyvniť jeho obsah. Vzhľadom na vyššie uvedené možno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

./.

Informovaním spotrebiteľa o kratšej dĺžke záručnej doby, než ako stanovuje zákon, došlo preukázateľne k riadnemu neinformovaniu spotrebiteľa o jednom z najpodstatnejších údajov majúcich vplyv na realizáciu výkonu práva zo zodpovednosti za vady výrobku, a teda aj k zásahu do práv spotrebiteľov.

Vzhľadom na význam práva spotrebiteľa vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady výrobku nemožno vyššie uvedené zistené nedostatky považovať za zanedbateľné.

Informácie uvedené v návodoch na obsluhu kotlov, ktoré majú charakter záručných listov, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy a obsahujúce viacero formulácií odporujúcich zákonu, boli štandardne poskytované spotrebiteľom.

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 podmienkach uplatňovania a vybavovania reklamácií, 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 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 uvedených nedostatkov 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/0250/05/2016

Dňa: 6. 9. 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 (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníčke konania: **Janka P a r í Ź e k o v á Mäso Parížek**, miesto podnikania:
Björnsonova 6A, 036 01 Martin

prevádzkareň: **Turistická ubytovňa * Chata pod Suchým, Varín**

dátum kontroly: **22.7.2016**

IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. a) veta druhá – v zmysle ktorého predávajúci je povinný umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o množstve, keď pri výkone kontroly dňa 22.7.2016 bolo zistené, že v prevádzke sa nachádzalo a aj aktívne používalo meradlo – elektronická váha SILVERCREST®, model No: Z31183, vyrobené 03/2014, výrobné číslo IAN 93636 bez platného úradného overenia

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 **€ 220,-**, slovom dvestodvadsať 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-02500516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.7.2016 v prevádzkarni Turistická ubytovňa * Chata pod Suchým, Varín vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý 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, 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. a) veta druhá zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o množstve.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že prevádzke sa nachádzalo a súčasne aj **aktívne používalo** meradlo – elektronická váha SILVERCREST®, model No: Z31183, vyrobené 03/2014, výrobné číslo IAN 93636 **bez platného úradného overenia**, čím účastníčka konania porušila **povinnosti predávajúceho umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov** o množstve na meradle s platným úradným overením.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastníčka konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúca, ktorá spotrebiteľovi predáva výrobky a poskytuje služby, a teda zodpovedá za zistené porušenie zákona – **Janka Parížeková**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.8.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo riadne doručené dňa 12.8.2016.

Vo vysvetlivkách zo dňa 22.7.2016 zamestnankyňa Daniela Fajčíková uviedla, správny orgán cituje:

„O kontrole budem informovať podnikateľku. Inšpekčný záznam som osobne prevzala“ – koniec citátu.

Účastníčka konania alebo jej zástupca na základe plnej moci, ako predávajúcej, ktorá predáva výrobky alebo poskytuje služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, mala možnosť podľa ustanovenia § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní 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 nevyužila**. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

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

Povinnosť predávajúcej je umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o množstve, resp. hmotnosti na riadne úradne overenom meradle.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.7.2016, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 22.7.2016 a uložil účastníčke konania pokutu, ktorá v plnej miere **odzrkadľuje rozsah a význam** zisteného nedostatku, ako i **okolnosti prípadu**.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) veta druhá zákona o ochrane spotrebiteľa, povinná umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o množstve, resp. hmotnosti.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. a) 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 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 o správnom konaní. 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.

Povinnosťami predávajúcej, ktoré pre ňu vyplývajú z ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, je mať v prevádzkarni meradlo s platným úradným overením a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o množstve.

Zodpovednosť predávajúcej za splnenie tejto povinnosti je objektívna.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastníčka konania ako predávajúca, ktorá 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 €.**

Správny orgán uložil na základe **zisteného skutkového stavu**, vychádzajúc iba zo základných zásad správneho konania, nakoľko osoba prítomná pri kontrole sa k zisteniam nevyjadrovala a účastníčka konania si nespĺnila povinnosť uloženú jej ustanovením § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov, na čo bola výslovne na strane 3 inšpekčného záznamu zo dňa 22.7.2016 písomne upozornená, **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**.

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

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/0215/05/2016

Dňa: 26. 8. 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., Kuzmányho 20, Martin a SCHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 5631, Martin**

dátum vykonania kontroly: **18.5.2016 a 14.6.2016**

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. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), 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 (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), ako aj posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414* a spotrebiteľom, vrátane sekcií nachádzajúcich sa na webovej stránke www.naradieshop.sk (prevádzkovanvej účastníkom konania) dňa 18.5.2016 (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016): *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o., Všeobecné obchodné podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o., Kontakt- SCHIPRO SK, s.r.o., Spôsob doručenia a platby – SCHIPRO SK, s.r.o., Formulár na odstúpenie od zmluvy- SCHIPRO SK, s.r.o. a dňa 25.4.2016 (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016): *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o., Všeobecné podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o., Kontakt- SCHIPRO SK, s.r.o., Spôsob doručenia a platby – SCHIPRO SK, s.r.o., Formulár na odstúpenie od zmluvy – SCHIPRO SK, s.r.o.*), ako aj všetkých informácií zverejnených na internetovej stránke www.naradieshop.sk, dňa 18.5.2016 a 14.6.2016 v prevádzkarni účastníka konania: *SCHIPRO SK, s.r.o., Kuzmányho 20, Martin a SCHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 5631, Martin* zistené, že:*

-vo *Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016 v čl. III. *Objednávky tovaru- návrh kúpnej zmluvy zo strany Spotrebiteľa* v bode 2.6. bolo uvedené: „...Všetky potvrdené a spracované objednávky predávajúcim sú záväzné. Neskoršie zrušenie objednávky je možné len po dohode s predávajúcim...“, ďalej v bode 4. bolo uvedené (gramatická podoba je zhodná s originálnym znením): „*V prípade doručení objednávky, ktorá nevykazuje chybné, alebo sporné údaje, je tovar expedovaný spotrebiteľ zvyčajne do 2 pracovných dní, pokiaľ je tovar na sklade, najneskôr však do 30 dní. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu poskytnúť spotrebiteľovi na jeho požiadanie informáciu o dostupnosti tovaru. V prípade, že predpokladaná doba doručenia presiahne 5 pracovných dní od doručenia objednávky má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Ak už bola predávajúcim prijatá platba, alebo záloha na tovar či dopravu, potom predávajúci vráti spotrebiteľovi peniaze na jeho účet bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15-tich dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy.*“, a v čl. IV. *Poučením pre Spotrebiteľ* v bode 5. bolo uvedené (gramatická podoba tohto bodu je zhodná s originálnym znením): „*Ak spotrebiteľov v súlade s týmito podmienkami odstupom od ZMLUVY, predávajúci je povinný vrátiť mu kúpnu cenu vrátane nákladovo na dodanie tovaru a to v lehote do 15 dní odo dňa doručení odstúpenia od ZMLUVY spôsobom, akým bolí produkt alebo príslušenstvo sumy uhradené.....*“, čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľ je oprávnený podľa zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpiť od zmluvy nielen v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, ale aj pred prevzatím tovaru (teda po potvrdení objednávky spotrebiteľovi predávajúcim), teda pred začatím

lehoty na odstúpenie od zmluvy (tak, ako to má predávajúci uvedené vo VOP v čl. IV. *Poučením pre Spotrebiteľa* (gramatická podoba označenia článku je zhodná s originálnym znením) v bode 1.) s následnou povinnosťou predávajúceho vrátiť peniaze spotrebiteľovi do 14 dní, a stanovením podmienky spotrebiteľovi *dohodnúť si* zrušenie potvrdenej objednávky (teda odstúpenie od zmluvy) s predávajúcim napriek zákonom zakotvenému právu spotrebiteľa zrušiť objednávku (teda odstúpiť od zmluvy) pred prevzatím tovaru, ako aj stanovením dlhšej lehoty na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy v dĺžke 15 dní namiesto zákonných 14 dní, je nepochybne porušením zákona a spotrebiteľovi tým môže byť preukázateľne spôsobená ekonomická ujma

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

- predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovej stránke) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa

- predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi podľa zákona č. 102/2014 Z. z. úplné poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka- zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, ďalej len OZ), keď predávajúci v sekcii *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku 4. *Riešenie reklamácie* len uvádzal: „4.1. *Odstrániteľné chyby: Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky alebo dielca, na ktorý bola poskytnutá záruka. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:*

• **bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb**

• **výmenu chybnéj súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajúcu iba súčiastky alebo dielca**

• **výmenu tovar ak tento ešte nebol použitý.**

4.2. *Neodstrániteľné chyby. Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.“*

a v sekcii *Všeobecné obchodné podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v čl. IV. *Poučením pre Spotrebiteľa* (gramatická podoba označenia článku je zhodná s originálnym znením) v bode 4. bolo uvedené: „...*má spotrebiteľ právo odstúpiť od ZMLUVY iba v prípade, ak má tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, ako v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vypuknutím sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.“* (gramatická podoba tohto bodu je zhodná s originálnym znením), čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď §§ 622 a 623 OZ, znejú:

„§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“, keď spotrebiteľ nebol informovaný o zľave z ceny veci

- predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi podľa zákona č. 102/2014 Z. z. úplné poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, keď predávajúci v sekcii *Reklamačné podmienky –SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku 4. *Riešenie reklamácie* len uvádzal: „4.1. *Odstrániteľné chyby: Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky alebo dielca, na ktorý bola poskytnutá záruka. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:*

- *bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb*
- *výmenu chybnéj súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajúcu iba súčiastky alebo dielca*
- *výmenu tovar ak tento ešte nebol použitý.*

4.2. *Neodstrániteľné chyby. Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.*“ a v sekcii *Všeobecné obchodné podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v § 4 *Poučenia pre spotrebiteľa* v bode 4. bolo uvedené: „...*má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy iba v prípade, ak má tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, ako v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.*“, čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď §§ 622 a 623 OZ, znejú:

„§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“, keď spotrebiteľ nebol informovaný o zľave z ceny veci

- pre porušenie povinnosti v zmysle § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa

• formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne, ak sa zmluva medzi predávajúcim uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými sa spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

-vo Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o., ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v čl. IV. Poučením pre Spotrebiteľ: (gramatická podoba označenia tohto článku je zhodná s originálnym znením) v bode 1. bolo uvedené: „...Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od ZMLUVY u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od ZMLUVY podľa prílohy týchto podmienok alebo jediným jednoznačným vyhlásením o vzdialenosti „cca“ od ZMLUVY. Lehota na odstúpenie od ZMLUVY sa považuje za zachovanú, ak oznámením o vzdialenosti „cca“ od ZMLUVY bolo odoslané predávajúcemu ...“, a v bode 2. bolo uvedené: „V prípade ak spotrebiteľ odstup od ZMLUVY, bude poznáš náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu a to vrátenie nákladov na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.“, a v bode 5. bolo uvedené: „...Náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru poznáš spotrebiteľa.“, čím predávajúci neformuloval zmluvné podmienky zrozumiteľne, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď z vyššie uvedeného textu nie je zrejmá výpovedná hodnota informácie o nákladoch na vrátenie tovaru predávajúcemu, ako ani to, čo sa myslí pod pojmom „vyhlásenie o vzdialenosti „cca“ od zmluvy“, pričom označenie predmetného vyhlásenia nevyplýva zo žiadnej právnej normy a je neštandardné a nelogické

-vo *Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v čl. VI. *Záverečné ustanovenia*: v bode 2. bolo uvedené (gramatická podoba tohto bodu je zhodná s originálnym znením): „...*V prípade, že niektoré ustanovenia obchodných podmienok je neplatné, neúčinné alebo nepoužiteľné (alebo sa takým stane), použije sa namiesto neho ustanovenia, ktoré sa svojím zmyslom najviac blížia neplatnému, neúčinnému alebo nepoužiteľnému ustanovenia...*“, čím predávajúci neformuloval zmluvné podmienky zrozumiteľne, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď z vyššie uvedeného textu nie je zrejmá výpovedná hodnota informácie o neplatných, neúčinných alebo nepoužiteľných obchodných podmienkach, prípadne dané môže mať negatívny dopad na spotrebiteľa, nakoľko sa deklaruje, že namiesto jedného nepoužiteľného ustanovenia obchodných podmienok sa použije iné ustanovenie najviac sa blížiacie tomuto nepoužiteľnému ustanoveniu

- pre porušenie povinnosti v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods.

4, § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **nekalej obchodnej praktiky, klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k vybavovaniu reklamácií,** keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že v sekcii *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku 3. *Doprava reklamovaného tovaru od zákazníka k predajcovi* v bode 3.1 *Vo vašom záujme zaslať tovar k nám* bolo uvedené: „...*Ak je tovar pred koncom záruky, doporučujeme zvážiť, či počas doby prepravy neuplynie záruka na reklamovaný tovar. V takom prípade je požadovanie záruky na tovar bezpredmetné.....*“, čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je vybavovanie reklamácií, nakoľko právo zodpovednosti za vady výrobku musí spotrebiteľ uplatniť v rámci záručnej doby a ak túto podmienku splní (teda ak dá spotrebiteľ na poštovú prepravu uplatnenie reklamácie počas plynutia záručnej doby), nie je možné predmetné uplatnenie reklamácie, aj v prípade, že dané je doručené predávajúcemu po uplynutí záručnej doby, považovať za bezpredmetné a predávajúcemu aj v tomto prípade vzniká povinnosť vybaviť reklamáciu zákonným spôsobom voči spotrebiteľovi; pre moment zákonného uplatnenia reklamácie nie je relevantný moment doručenia uplatnenia reklamácie predávajúcemu, ale moment podania na poštovú prepravu zásielky, ktorá je uplatnením reklamácie

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

• nekalej obchodnej praktiky, klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k vybavovaniu reklamácií, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že v sekcii *Reklamačné podmienky –SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 v odseku 3. *Doprava reklamovaného tovaru od zákazníka k predajcovi* v bode 3.1 *Vo vašom záujme zaslať tovar k nám* bolo uvedené: „...Ak je tovar pred koncom záruky, doporučujeme zvážiť, či počas doby prepravy neuplynie záruka na reklamovaný tovar. V takom prípade je požadovanie záruky na tovar bezpredmetné....“, čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je vybavovanie reklamácií, nakoľko právo zodpovednosti za vady výrobku musí spotrebiteľ uplatniť v rámci záručnej doby a ak túto podmienku splní (teda ak dá spotrebiteľ na poštovú prepravu uplatnenie reklamácie počas plynutia záručnej doby), nie je možné predmetné uplatnenie reklamácie, aj v prípade, že dané je doručené predávajúcemu po uplynutí záručnej doby, považovať za bezpredmetné a predávajúcemu aj v tomto prípade vzniká povinnosť vybaviť reklamáciu zákonným spôsobom voči spotrebiteľovi; pre moment zákonného uplatnenia reklamácie nie je relevantný moment doručenia uplatnenia reklamácie predávajúcemu, ale moment podania na poštovú prepravu zásielky, ktorá je uplatnením reklamácie

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 3, § 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 vyššie uvedenou kontrolou zistené, že vo *Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016 v čl. IV. *Poučením pre Spotrebiteľ:* (gramatická podoba označenia tohto článku je zhodná s originálnym znením) v bode 5. bolo uvedené: „...Spotrebiteľ je povinný vrátiť predávajúcemu úplný, čistý, nepoškodený tovar v pôvodnom stave bez akýchkoľvek známkou použítim...“, 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 nevyučuje 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 zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 3, § 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 viacvýznamovým spôsobom, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že vo formulári na odstúpenie od zmluvy, ktorý je súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, bolo uvedené: „...týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy: ...Podľa tohto zákona je spotrebiteľ oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do siedmych pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru...“ a vo VOP v čl. IV. Poučením pre Spotrebiteľ: (gramatická podoba označenia tohto článku je zhodná s originálnym znením) v bode 1. bolo uvedené: „...Spotrebiteľ má právo odstúpiť od ZMLUVY v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru...“, 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 viacvýznamovým spôsobom, keď spotrebiteľ je dvojzmyselne informovaný o lehote na odstúpenie od zmluvy (7 pracovných dní a 14 dní), pričom zákonnou lehotou na odstúpenie od zmluvy je lehota 14 dní

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 3, § 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 vyššie uvedenou kontrolou zistené, že vo *Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v § 4 *Poučenia pre spotrebiteľa* v bode 5. bolo uvedené: „...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 zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 3, § 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 viacvýznamovým spôsobom, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že vo formulári na odstúpenie od zmluvy, ktorý je súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, bolo uvedené: „...týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy: ...Podľa tohto zákona je spotrebiteľ oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do siedmych pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru...“ a vo VOP v § 4. Poučenia pre spotrebiteľa bode 1. bolo uvedené: „Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru...“, 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 viacvýznamovým spôsobom, keď spotrebiteľ je dvojzmyselne informovaný o lehote na odstúpenie od zmluvy (7 pracovných dní a 14 dní), pričom zákonnou lehotou na odstúpenie od zmluvy je lehota 14 dní

- pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že

-v sekcii *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku *Reklamácia a podmienky* bolo uvedené: „...Záruka začína plynúť dňom expedície objednávky výrobku spotrebiteľom...“, a v odseku 1. *Podmienky* v bode 1.3 bolo uvedené: „...Záruka začína plynúť odo dňa expedície tovaru kupujúcim...“ (gramatická podoba znenia vety je zhodná s originálnym znením), čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podľa § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim (nie dňom expedície výrobku spotrebiteľovi)

- pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že v sekcii *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku *Reklamácia a podmienky* bolo uvedené: „...Záruka začína plynúť dňom expedície objednávky výrobku spotrebiteľom...“, a v odseku 1. *Podmienky* v bode 1.3 bolo uvedené: „...Záruka začína plynúť odo dňa expedície tovaru kupujúcim...“, čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podľa § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim (nie dňom expedície výrobku spotrebiteľovi)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 800,-, slovom osemsto 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-02150516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.5.2016 a 14.6.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *SCHIPRO SK, s.r.o., Kuzmányho 20, Martin* a *SCHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 5631, Martin* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností 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 o elektronickom obchode, zo zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414* a spotrebiteľom, vrátane sekcií nachádzajúcich sa na webovej stránke www.naradieshop.sk (prevádzkovanvej účastníkom konania) dňa 18.5.2016 (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016): *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o., Všeobecné obchodné podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o., Kontakt- SCHIPRO SK, s.r.o., Spôsob doručenia a platby – SCHIPRO SK, s.r.o., Formulár na odstúpenie od zmluvy- SCHIPRO SK, s.r.o. a dňa 25.4.2016* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016): *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o., Všeobecné podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o., Kontakt -*

./.

podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o., Kontakt- SCHIPRO SK, s.r.o., Spôsob doručenia a platby – SCHIPRO SK, s.r.o., Formulár na odstúpenie od zmluvy – SCHIPRO SK, s.r.o.), ako aj všetkých informácií zverejnených na internetovej stránke www.naradieshop.sk, dňa 18.5.2016 a 14.6.2016 v prevádzkarni účastníka konania: SCHIPRO SK, s.r.o., Kuzmányho 20, Martin a SCHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 5631, Martin zistené, že vo Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o., ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 kinšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016 v čl. III. Objednávky tovaru- návrh kúpnej zmluvy zo strany Spotrebiteľa v bode 2.6. bolo uvedené: „...Všetky potvrdené a spracované objednávky predávajúcim sú záväzné. Neskoršie zrušenie objednávky je možné len po dohode s predávajúcim...“, ďalej v bode 4. bolo uvedené (gramatická podoba je zhodná s originálnym znením): „V prípade doručení objednávky, ktorá nevykazuje chybné, alebo sporné údaje, je tovar expedovaný spotrebiteľ zvyčajne do 2 pracovných dní, pokiaľ je tovar na sklade, najneskôr však do 30 dní. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu poskytnúť spotrebiteľovi na jeho požiadanie informáciu o dostupnosti tovaru. V prípade, že predpokladaná doba doručenia presiahne 5 pracovných dní od doručenia objednávky má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Ak už bola predávajúcim prijatá platba, alebo záloha na tovar či dopravu, potom predávajúci vráti spotrebiteľovi peniaze na jeho účet bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15-tich dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy.“, a v čl. IV. Poučením pre Spotrebiteľ v bode 5. bolo uvedené (gramatická podoba tohto bodu je zhodná s originálnym znením): „Ak spotrebiteľov v súlade s týmito podmienkami odstupom od ZMLUVY, predávajúci je povinný vrátiť mu kúpnu cenu vrátane nákladovo na dodanie tovaru a to v lehote do 15 dní odo dňa doručení odstúpenia od ZMLUVY spôsobom, akým bol produkt alebo príslušenstvo sumy uhradené.....“, čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľ je oprávnený podľa zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpiť od zmluvy nielen v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, ale aj pred prevzatím tovaru (teda po potvrdení objednávky spotrebiteľovi predávajúcim), teda pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (tak, ako to má predávajúci uvedené vo VOP v čl. IV. Poučením pre Spotrebiteľ (gramatická podoba označenia článku je zhodná s originálnym znením) v bode 1.) s následnou povinnosťou predávajúceho vrátiť peniaze spotrebiteľovi do 14 dní, a stanovením podmienky spotrebiteľovi dohodnúť si zrušenie potvrdenej objednávky (teda odstúpenie od zmluvy) s predávajúcim napriek zákonom zakotvenému právu spotrebiteľa zrušiť objednávku (teda odstúpiť od zmluvy) pred prevzatím tovaru, ako aj stanovením dlhšej lehoty na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy v dĺžke 15 dní namiesto zákonných 14 dní, je nepochybne porušením zákona a spotrebiteľovi tým môže byť preukázateľne spôsobená ekonomická ujma.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

- predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovej stránke) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, **čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**

- predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi podľa zákona č. 102/2014 Z. z. **úplné poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ**, keď predávajúci v sekcii *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku 4. *Riešenie reklamácie* len uvádzal: „4.1. *Odstrániteľné chyby: Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky alebo dielca, na ktorý bola poskytnutá záruka. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:*

- *bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb*
- *výmenu chybnej súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajúcu iba súčiastky alebo dielca*
- *výmenu tovar ak tento ešte nebol použitý.*

4.2. *Neodstrániteľné chyby. Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.*“ a v sekcii *Všeobecné obchodné podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v čl. IV. *Poučením pre Spotrebiteľ* (gramatická podoba označenia článku je zhodná s originálnym znením) v bode 4. bolo uvedené: „...*má spotrebiteľ právo odstúpiť od ZMLUVY iba v prípade, ak má tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, ako v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vypuknutím sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.*“ (gramatická podoba tohto bodu je zhodná s originálnym znením), **čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď §§ 622 a 623 OZ, znejú:

„§ 622

(1) *Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*

(2) *Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*

(3) *Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“, keď spotrebiteľ nebol informovaný o zľave z ceny veci

- predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi podľa zákona č. 102/2014 Z. z. úplné poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, keď predávajúci v sekcii *Reklamačné podmienky –SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku 4. *Riešenie reklamácie* len uvádzal: „4.1. *Odstrániteľné chyby: Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky alebo dielca, na ktorý bola poskytnutá záruka. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:*

- bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb
- výmenu chybnéj súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajúcu iba súčiastky alebo dielca
- výmenu tovar ak tento ešte nebol použitý.

4.2. *Neodstrániteľné chyby. Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.*“ a v sekcii *Všeobecné obchodné podmienky predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v § 4 *Poučenia pre spotrebiteľa* v bode 4. bolo uvedené: „...*má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy iba v prípade, ak má tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, ako v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.*“, čím predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď §§ 622 a 623 OZ, znejú:

„§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vecí, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

./.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“, keď spotrebiteľ nebol informovaný o zľave z ceny veci.

Podľa § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

-vo Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o., ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v čl. IV. Poučením pre Spotrebiteľ: (gramatická podoba označenia tohto článku je zhodná s originálnym znením) v bode 1. bolo uvedené: „...Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od ZMLUVY u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od ZMLUVY podľa prílohy týchto podmienok alebo jediným jednoznačným vyhlásením o vzdialenosti „cca“ od ZMLUVY. Lehota na odstúpenie od ZMLUVY sa považuje za zachovanú, ak oznámením o vzdialenosti „cca“ od ZMLUVY bolo odoslané predávajúcemu ...“, a v bode 2. bolo uvedené: „V prípade ak spotrebiteľ odstup od ZMLUVY, bude poznáš náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu a to vrátenie nákladov na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.“, a v bode 5. bolo uvedené: „...Náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru poznáš spotrebiteľa.“, **čím predávajúci neformuloval zmluvné podmienky zrozumiteľne, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa,** keď z vyššie uvedeného textu nie je zrejmá výpovedná hodnota informácie o nákladoch na vrátenie tovaru predávajúcemu, ako ani to, čo sa myslí pod pojmom „vyhlásenie o vzdialenosti „cca“ od zmluvy“, pričom označenie predmetného vyhlásenia nevyplýva zo žiadnej právnej normy a je neštandardné a nelogické

-vo *Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v čl. VI. *Záverečné ustanovenia*: v bode 2. bolo uvedené (gramatická podoba tohto bodu je zhodná s originálnym znením): „...*V prípade, že niektoré ustanovenia obchodných podmienok je neplatné, neúčinné alebo nepoužiteľné (alebo sa takým stane), použije sa namiesto neho ustanovenia, ktoré sa svojím zmyslom najviac blížia neplatnému, neúčinnému alebo nepoužiteľnému ustanovenia...*“, **čím predávajúci neformuloval zmluvné podmienky zrozumiteľne, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď z vyššie uvedeného textu nie je zrejmá výpovedná hodnota informácie o neplatných, neúčinných alebo nepoužiteľných obchodných podmienkach, prípadne dané môže mať negatívny dopad na spotrebiteľa, nakoľko sa deklaruje, že namiesto jedného nepoužiteľného ustanovenia obchodných podmienok sa použije iné ustanovenie najviac sa blížiacie tomuto nepoužiteľnému ustanoveniu.

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.

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 vybavovanie reklamácií.

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. 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.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

-v sekcii *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku 3. *Doprava reklamovaného tovaru od zákazníka k predajcovi* v bode 3.1 *Vo vašom záujme zaslať tovar k nám* bolo uvedené: „...Ak je tovar pred koncom záruky, doporučujeme zvážiť, či počas doby prepravy neuplynie záruka na reklamovaný tovar. V takom prípade je požadovanie záruky na tovar bezpredmetné.....“, **čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je vybavovanie reklamácií**, nakoľko právo zodpovednosti za vady výrobku musí spotrebiteľ uplatniť v rámci záručnej doby a ak túto podmienku splní (teda ak dá spotrebiteľ na poštovú prepravu uplatnenie reklamácie počas plynutia záručnej doby), nie je možné predmetné uplatnenie reklamácie, aj v prípade, že dané je doručené predávajúcemu po uplynutí záručnej doby, považovať za bezpredmetné a predávajúcemu aj v tomto prípade vzniká povinnosť vybaviť reklamáciu zákonným spôsobom voči spotrebiteľovi; pre moment zákonného uplatnenia reklamácie nie je relevantný moment doručenia uplatnenia reklamácie predávajúcemu, ale moment podania na poštovú prepravu zásielky, ktorá je uplatnením reklamácie

-v sekcii *Reklamačné podmienky –SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 v odseku 3. *Doprava reklamovaného tovaru od zákazníka k predajcovi* v bode 3.1 *Vo vašom záujme zaslať tovar k nám* bolo uvedené: „...Ak je tovar pred koncom záruky, doporučujeme zvážiť, či počas doby prepravy neuplynie záruka na reklamovaný tovar. V takom prípade je požadovanie záruky na tovar bezpredmetné.....“, **čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je vybavovanie reklamácií**, nakoľko právo zodpovednosti za vady výrobku musí spotrebiteľ uplatniť v rámci záručnej doby a ak túto podmienku splní (teda ak dá spotrebiteľ na poštovú prepravu uplatnenie reklamácie počas plynutia záručnej doby), nie je možné predmetné uplatnenie reklamácie, aj v prípade, že dané je doručené

predávajúcemu po uplynutí záručnej doby, považovať za bezpredmetné a predávajúcemu aj v tomto prípade vzniká povinnosť vybaviť reklamáciu zákonným spôsobom voči spotrebiteľovi; pre moment zákonného uplatnenia reklamácie nie je relevantný moment doručenia uplatnenia reklamácie predávajúcemu, ale moment podania na poštovú prepravu zásielky, ktorá je uplatnením reklamácie

-vo *Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016 v čl. IV. *Poučením pre Spotrebiteľ:* (gramatická podoba označenia tohto článku je zhodná s originálnym znením) v bode 5. bolo uvedené: „...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)

-vo formulári na odstúpenie od zmluvy, ktorý je súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, bolo uvedené: „...týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy: ...Podľa tohto zákona je spotrebiteľ oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do siedmych pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru...“ a vo VOP v čl. IV. *Poučením pre Spotrebiteľ:* (gramatická podoba označenia tohto článku je zhodná s originálnym znením) v bode 1. bolo uvedené: „...Spotrebiteľ má právo odstúpiť od ZMLUVY v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru...“, **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 viacvýznamovým spôsobom**, keď spotrebiteľ je dvojzmyselne informovaný o lehote na odstúpenie od zmluvy (7 pracovných dní a 14 dní), pričom zákonnou lehotou na odstúpenie od zmluvy je lehota 14 dní

- vo *Všeobecných obchodných podmienkach predaja tovaru SCHIPRO, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v § 4 *Poučenia pre spotrebiteľa* v bode 5. bolo uvedené: „...*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)

-vo formulári na odstúpenie od zmluvy, ktorý je súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, bolo uvedené: „...*týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy: ...Podľa tohto zákona je spotrebiteľ oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do siedmych pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru...*“ a vo VOP v § 4. *Poučenia pre spotrebiteľa* bode 1. bolo uvedené: „*Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru...*“, **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 viacvýznamovým spôsobom**, keď spotrebiteľ je dvojzmyselne informovaný o lehote na odstúpenie od zmluvy (7 pracovných dní a 14 dní), pričom zákonnou lehotou na odstúpenie od zmluvy je lehota 14 dní.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

-v sekcii *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku *Reklamácia a podmienky* bolo uvedené: „...*Záruka začína plynúť dňom expedície objednávky výrobku spotrebiteľom...*“, a v odseku 1. *Podmienky* v bode 1.3 bolo uvedené: „...*Záruka začína plynúť odo dňa expedície tovaru kupujúcim...*“ (gramatická podoba znenia vety je zhodná s originálnym

znením), **čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podľa § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim (nie dňom expedície výrobku spotrebiteľovi)

-v sekcii *Reklamačné podmienky – SCHIPRO SK, s.r.o.*, ktoré sú súčasťou prílohy č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.5.2016, v odseku *Reklamácia a podmienky* bolo uvedené: „...Záruka začína plynúť dňom expedície objednávky výrobku spotrebiteľom...“, a v odseku 1. *Podmienky* v bode 1.3 bolo uvedené: „...Záruka začína plynúť odo dňa expedície tovaru kupujúcim...“, **čím predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď podľa § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim (nie dňom expedície výrobku spotrebiteľovi).

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 - **SCHIPRO SK, s.r.o.**

Listom zo dňa 6.7.2016, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 27.7.2016, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 18.5.2016 fakturantka spoločnosti p. Lenka Stupková uviedla: „*O kontrole budem informovať konateľa spoločnosti.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 14.6.2016 konateľ spoločnosti SCHIPRO SK, s.r.o. p. Norbert Král' uviedol: „*K inšpekčnému záznamu sa vyjadrím.*“

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, toto právo však nevyužil.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie SCHIPRO SK, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/, § 4 ods. 6, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/, § 8 ods. 3, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov a na informácie a používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého konania, ktoré 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 vybavovanie reklamácií, a v forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nevhodným a viacvýznamovým spôsobom a zároveň **je povinná** formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne a riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

./.

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, § 4 ods. 2 písm. c/, § 4 ods. 6, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/, § 8 ods. 3, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ a § 18 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 zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Orgán dozoru zobrať prihliadol pri určení pokuty aj skutočnosť, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, a to jednak vymienením si uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy pred dodaním tovaru (po potvrdení objednávky) len na základe dohody s predávajúcim napriek tomu, že zákon priznáva spotrebiteľovi právo na odstúpenie od zmluvy aj pred dodaním tovaru (teda nie je nutná žiadna dohoda s predávajúcim), a jednak definovaním dlhšej ako zákonnej lehoty na vrátenie zaplatenej sumy spotrebiteľovi po jeho zákonom odstúpení od zmluvy. Predmetné konanie predávajúceho môže mať priamy dopad na vznik ujmy na strane spotrebiteľa. Vzhľadom na význam práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy nemožno zistené nedostatky považovať za zanedbateľné.

K naplneniu dikcie ustanovenia o upretí spotrebiteľovho práva na informácie došlo tým, že účastník konania si neslnil povinnosť vyplývajúcu mu zo zákona, v zmysle ktorej bol povinný informovať spotrebiteľa o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému jeho činnosť podlieha, ako aj o jeho právach podľa OZ týkajúce sa práva zo zodpovednosti predávajúceho za vady odpredaného výrobku v rámci reklamačného konania, konkrétne o možnostiach uplatnenia zľavy z ceny výrobku, pričom následkom neposkytnutia týchto informácií môže byť spotrebiteľovi potenciálne privedená ujma tým, že spotrebiteľ sa v prípade nejasností neobrátí na orgán dozoru, ktorý by mu poskytol zákonné informácie, ako aj tým, že spotrebiteľ si neuplatní práva jemu prislúchajúce (napr. pri uplatnení reklamácie spotrebiteľ neuvedie zodpovedajúci nárok, ktorý požaduje). Uvedeným sa odôvodňuje aj zásah do práv spotrebiteľa.

Zrozumiteľnosť formulácií zmluvných podmienok pri zmluvách uzatváraných písomne, s ktorými sa spotrebiteľ pred podpisom zmluvy mal možnosť oboznámiť, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, je jedným zo základných predpokladov uzavretia zmluvného vzťahu a pri nedodržaní tohoto predpokladu možno uvažovať o negatívnom dopade na spotrebiteľa spôsobilým priviesť ho do omylu, keď spotrebiteľovi bola poskytnutá nezrozumiteľná informácia o nákladoch na vrátenie tovaru, ďalej o tzv. „vyhlásení o vzdialenosti „cca“ od ZMLUVY“, z označenia ktorého nie je zrejmé, čo má predávajúci na mysli, ako aj o údajoch o neplatnosti, neúčinnosti a nepoužiteľnosti obchodných podmienok. Nezrozumiteľnosť zmluvných podmienok môže vyvolať neplatnosť právneho úkonu.

Porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky jednak vo forme klamlivého konania poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o vybavovaní reklamácií spôsobom spôsobilým priviesť spotrebiteľa do omylu (konkrétne stanovením formulácie o bezpredmetnosti uplatnenia reklamácie v prípade, že počas prepravy uplynie záručná doba), ako aj vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nevhodným alebo viacvýznamovým spôsobom (konkrétne vymienením si vrátenia len nepoužitého tovaru v rámci využitia práva na odstúpenie od zmluvy napriek tomu, že spotrebiteľ má právo výrobok po doručení pred realizáciou predmetného práva vyskúšať v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristík a fungovania tovaru v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku, a jednak určením dvoch rôznych lehôt na využitie práva na odstúpenie od zmluvy, konkrétne lehoty 7 pracovných dní a 14 dní odo dňa prevzatia tovaru) nie je možné hodnotiť ako menej významné s poukazom 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.

Riadne neinformovanie spotrebiteľa o podmienkach reklamácie informovaním spotrebiteľa o tom, že záručná doba začína plynúť dňom expedície tovaru, bol spotrebiteľ nesprávne informovaný o plynutí záručnej doby, ktorá začína plynúť dňom prevzatia tovaru spotrebiteľom, tak ako to stanovuje OZ, a predmetné má za následok skracovanie záručnej doby spotrebiteľovi na uplatnenie práva zodpovednosti za vady tovaru, čím môže byť spotrebiteľovi preukázateľne spôsobená ujma, keď spotrebiteľ sa môže mylne domnievať, že mu uplynula doba na uplatnenie reklamácie, pričom táto mu v skutočnosti ešte môže plynúť.

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, obsahujúce viacero formulácií odporujúcich zákonu, boli 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 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 zobrať 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 uvedených nedostatkov 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.

Číslo: P/0249/05/2016

Dňa: 6. 9. 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 (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **Dušan J á n o š í k**, miesto podnikania: **Baničné 887/27,**
034 01 Ružomberok
prevádzkareň: **Mäso, Rybárpoľská 1, Ružomberok**
dátum kontroly: **22.7.2016**
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 22.7.2016 bolo zistené, že **v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnym spôsobom (ani ústne pri výkone kontrolného nákupu alebo akoukoľvek písomnou formou) informovaný o tejto možnosti** v zmysle osobitného právneho predpisu – zákon č. 391/2015 Z. z.,

./.

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 22.7.2016 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**

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 **€ 230,-**, slovom dvestotridsať 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-02490516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.7.2016 v prevádzke Mäso, Rybárpolská 1, Ružomberok vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nezabezpečili ste 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 hnutelnej 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 písomne v reklamačnom poriadku a ani ústne v rámci kontrolného nákupu)** 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 § 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.

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

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 – **Dušan Jánošík**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 9.8.2016, ktorý bol riadne doručený dňa 11.8. 2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

./.

Vo vysvetlivkách zo dňa 22.7.2016 vedúca Michaela Jánošíková uviedla, správny orgán cituje:

„O kontrole budem informovať podnikateľa a záznam som osobne prevzala“ – koniec citátu.

Vo vyjadrení zo dňa 15.8.2016, ktoré bolo správne orgánu doručené dňa 17.8.2016, účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„Vec: Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania P/0249/05/2016

*Dňa 09.08.2016 mi bolo doručené Oznámenie o začatí správneho konania z dôvodu zistených nedostatkov pri vykonaní kontroly inšpektormi Inšpektorátu SOI v prevádzke: *Mäso, Rybárpoľská 1, 034 01 Ružomberok**

V čase vykonania kontroly na viditeľnom mieste, dostupnom spotrebiteľovi, sa nenachádzal reklamačný poriadok, ktorý by informoval spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie.

Reklamačný poriadok sme mali vypracovaný, ale vedúca predajne bola kontrolou dosť vystresovaná, o čom svedčí aj skutočnosť, že nevedela ani ústne informovať inšpektorov, ako by v prípade reklamácie postupovala, napriek tomu, že bola majiteľom predajne poučená, ako má v prípade reklamácie postupovať.

Zistený nedostatok sme bezprostredne po kontrole inšpektormi SOI odstránili a vedúca predajne bola opätovne poučená o podmienkach a spôsobe reklamácie aj o tom, že spotrebiteľ si môže reklamáciu uplatniť priamo v predajni a to okamžitou výmenou zakúpeného reklamovaného tovaru za tovar v rovnakej hodnote a vyhovujúcej kvalite“ – koniec citátu.

K chýbajúcim informáciám o možnosti spotrebiteľov obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. sa účastník konania **nevyjadril vôbec.**

Stanovisko správneho orgánu:

Správny orgán berie na vedomie oznámenie o odstránení nedostatku v zabezpečení informovania spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie, ale pripomína účastníkovi konania, že v zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa musia byť (okrem prípadnej ústnej formy) tieto informácie spotrebiteľom k dispozícii **v písomnej forme reklamačného poriadku**, ktorý musí byť na viditeľnom a spotrebiteľovi prístupnom mieste. Ústne informácie v tomto prípade nie sú dostačujúce.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.7.2016, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 22.7.2016, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 15.8.2016 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov** a okolnostiam prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste v zmysle ustanovení § 10a ods. 1 písm. k) a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy, 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 – zákon č. 391/2015 Z. z. a 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**.

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. 1 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 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 o správnom konaní. 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 neinformovaním spotrebiteľa o **jeho právach pri uplatnení reklamácií** predávajúci **znižil rozsah práv spotrebiteľa garantovaných zákonom**. Správny orgán prihliadol 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, ktoré spôsobili ich porušenie.

Ďalej správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadal aj na charakter protiprávneho konania a na závažnosť a rozsah zistených nedostatkov, ako aj ich následky, spočívajúce v reálnom nebezpečenstve ohrozenia majetku spotrebiteľov nedodržaním povinnosti informovať spotrebiteľa o jeho nových možnostiach riešenia sporov s predávajúcim, ako aj neinformovaním spotrebiteľa o jeho právach v súvislosti s uplatňovaním spotrebiteľských reklamácií v zmysle ustanovení § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, čím predávajúci sťažil alebo sťažiť mohol spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

./.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorá **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 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 účastníka konania zo dňa 15.8.2016, ktorým oznámil správne orgánu odstránenie **jedného** z nedostatkov, 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.**

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

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.



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: **San Martin, s.r.o., sídlo: Franc. partizánov 5508/7, 036 08 Martin-Priekopa**

prevádzkareň: **Penzión ** San Martin, Franc. partizánov 5508/7, Martin**

dátum vykonania kontroly: **29.6.2016**

IČO:

- pre porušenie zákazu v zmysle § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a/, § 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 obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú možnosti využitia, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 29.6.2016 s účastníkom konania: *San Martin, s.r.o., sídlo: Franc. partizánov 5508/7, 036 08 Martin-Priekopa* v prevádzkarni: *Penzión ** San Martin, Franc. partizánov 5508/7, Martin* zistené, že predmetné ubytovacie zariadenie bolo na vchodových dverách označené kategóriou a triedou „Penzión ***“, pričom na streche ubytovacieho zariadenia bolo umiestnené označenie „Motel**“, čím došlo zo strany predávajúceho k nerespektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú možnosti využitia

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-02210516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.6.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Penzión ** San Martin, Franc. partizánov 5508/7, Martin* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedáte.

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 sú možnosti využitia.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dňa 29.6.2016 s účastníkom konania: *San Martin, s.r.o., sídlo: Franc. partizánov 5508/7, 036 08 Martin-Priekopa* v prevádzkarni: *Penzión ** San Martin, Franc. partizánov 5508/7, Martin* zistené, že predmetné ubytovacie zariadenie bolo na *vchodových dverách* označené kategóriou a triedou „*Penzión ****“, pričom na *streche* ubytovacieho zariadenia bolo umiestnené označenie „*Motel***“, **čím došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo 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 sú možnosti využitia.**

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 - **San Martin, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 11.7.2016, ktorý bol doručený dňa 18.7.2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

./.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 29.6.2016 konateľka spoločnosti San Martin, s.r.o. p. Miroslava Lettrichová uviedla: „Uvedeného nedostatku som si vedomá. V minulosti bola prevádzka ubytovania ako motel s jednou hviezdíčkou. Od roku 2015 sme preklasifikovali zariadenie na penzión, len pútač – reklama na streche vyžaduje zložitý stavebný úkon z dôvodu rozobratia prednej časti strechy, čo sa už plánuje vykonať v rámci rekonštrukcie strechy celého zariadenia v mesiaci júl 2016.“

Správny orgán na margo vyjadrenia účastníka konania konštatuje, že hodnotí pozitívne plánované odstránenie zisteného nedostatku, no zdôrazňuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a budúci prísľub odstránenia zisteného nedostatku nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené protiprávne konanie. Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe a vyjadrenie účastníka konania nie je dôvodom vyvinenia sa za zistený protiprávny skutkový stav.

Listom zo dňa 3.8.2016, doručeným účastníkovi konania dňa 8.8.2016, oznámil účastníkovi konania predĺženie lehoty na vydanie rozhodnutia do 60 dní odo dňa začatia správneho konania.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie San Martin, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a/, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz nekalej obchodnej praktiky, ktorá 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 od omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú možnosti využitia.

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

Tým bol porušený § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a/, § 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 kategórii a triede ubytovacieho zariadenia, hodnotí správny orgán ako zvlášť závažné, nakoľko konaním účastníka konania mohlo byť spotrebiteľ dôvodne uvedený do omylu ohľadom očakávania ubytovacích služieb. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri poskytovaní služieb, 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 kategórii a triede ubytovacieho zariadenia, 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, 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 ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa 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.