

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

Číslo: P/0411/05/2016

Dňa: 26. 1. 2017



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 (**dálej 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: **AM Martin, s.r.o., sídlo: Kernova 10693/13, 036 01 Martin**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina**

dátum vykonania kontroly: **14.11.2016**

IČO:

./.

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

• nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum jeho dodávky, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 14.11.2016 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* s účastníkom konania - predávajúcim (zhotoviteľom diela): *AM Martin, s.r.o., sídlo: Kernova 10693/13, 036 01 Martin*, vo veci prešetrovania spotrebiteľského podnetu P-610/2016, zistené, že dielo („úplná rekonštrukcia kúpeľne v byte objednávateľa“ s dohodnutým termínom vykonania diela „najneskôr do 14-tich dní od úhrady preddavkovej faktúry objednávateľom na účet zhotoviteľa a najneskôr v tento deň ho (dielo) aj odovzdať objednávateľovi“ s dohodnutou cenou za vykonanie diela vo výške „5 374,64 €“, s úhradou predfaktúry č. 2016 06 01-P zo dňa 6.6.2016 vo výške „4 030,- €“ dňa 6.6.2016 a jej pripísaním na účet zhotoviteľa diela dňa 7.6.2016 a s úhradou doplatku vo výške „1 340,- €“ dňa 22.6.2016 a jej pripísaním na účet zhotoviteľa diela dňa 23.6.2016) bolo odovzdané a prebraté dňa 22.6.2016 na základe „Preberacieho a odovzdávacieho protokolu číslo 01/2016“, čím nebol dodržaný termín vykonania diela a teda došlo k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho - zhotoviteľa diela, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k dátumu dodávky produktu

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

• po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-610/2016, zistené, že predávajúci (zhotoviteľ diela) reklamáciu diela („úplná rekonštrukcia kúpeľne v byte objednávateľa“ s dohodnutým termínom vykonania diela „najneskôr do 14-tich dní od úhrady preddavkovej faktúry objednávateľom na účet zhotoviteľa a najneskôr v tento deň ho (dielo) aj odovzdať objednávateľovi“ s dohodnutou cenou za vykonanie diela vo výške „5 374,64 €“, s úhradou predfaktúry č. 2016 06 01-P zo dňa 6.6.2016 vo výške „4 030,- €“ dňa 6.6.2016 a jej pripísaním na účet zhotoviteľa diela dňa 7.6.2016 a s úhradou doplatku vo výške „1 340,- €“ dňa 22.6.2016 a jej pripísaním na účet zhotoviteľa diela dňa 23.6.2016) uplatnenú listom zo dňa 5.8.2016 (zaslaným doporučenou zásielkou na adresu zhotoviteľa diela dňa 5.8.2016, RF118055529SK) nevybavil najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa jej 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, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-610/2016, zistené, že predávajúci pri uplatnení vyššie uvedenej reklamácie diela listom zo dňa 5.8.2016 (zaslaným doporučenou zásielkou na adresu zhotoviteľa diela dňa 5.8.2016) nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie

- 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, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-610/2016, zistené, že predávajúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie listom zo dňa 5.8.2016 (zaslaným doporučenou zásielkou na adresu zhotoviteľa diela dňa 5.8.2016) nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie

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

-**predložiť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci na požiadanie orgánu dozoru nepredložil evidenciu o reklamáciách za rok 2016

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 550,-**, slovom päťstopäťdesiat 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-04110516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.11.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

./.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho:

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

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

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

a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

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

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

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

Podľa § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum jeho dodávky.

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

vykonanou dňa 14.11.2016 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* s účastníkom konania-predávajúcim (zhotoviteľom diela): *AM Martin, s.r.o., sídlo: Kernova 10693/13, 036 01 Martin*, vo veci prešetrovania spotrebiteľského podnetu P-610/2016, zistené, že dielo („úplná rekonštrukcia kúpeľne v byte objednávateľa“ s dohodnutým termínom vykonania diela „najneskôr do 14-tich dní od úhrady preddavkovej faktúry objednávateľom na účet zhotoviteľa a najneskôr v tento deň ho (dielo) aj odovzdať objednávateľovi“ s dohodnutou cenou za vykonanie diela vo výške „5 374,64 €“, s úhradou predfaktúry č. 2016 06 01-P zo dňa 6.6.2016 vo výške „4 030,- €“ dňa 6.6.2016 a jej pripísaním na účet zhotoviteľa diela dňa 7.6.2016 a s úhradou doplatku vo výške „1 340,- €“ dňa 22.6.2016 a jej pripísaním na účet zhotoviteľa diela dňa 23.6.2016) bolo odovzdané a prebraté dňa 22.6.2016 na základe „Preberacieho a odovzdávacieho protokolu číslo 01/2016“, čím nebol dodržaný termín vykonania diela a teda došlo k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho - zhotoviteľa diela, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k dátumu dodávky produktu.

./.

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.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-610/2016, zistené, že **predávajúci – zhotoviteľ diela u reklamácie diela („úplná rekonštrukcia kúpeľne v byte objednávateľa“ s dohodnutým termínom vykonania diela „najneskôr do 14-tich dní od úhrady preddavkovej faktúry objednávateľom na účet zhotoviteľa a najneskôr v tento deň ho (dielo) aj odovzdať objednávateľovi“ s dohodnutou cenou za vykonanie diela vo výške „5 374,64 €“, s úhradou predfaktúry č. 2016 06 01-P zo dňa 6.6.2016 vo výške „4 030,- €“ dňa 6.6.2016 a jej pripísaním na účet zhotoviteľa diela dňa 7.6.2016 a s úhradou doplatku vo výške „1 340,- €“ dňa 22.6.2016 a jej pripísaním na účet zhotoviteľa diela dňa 23.6.2016) uplatnenej listom zo dňa 5.8.2016 (zaslaným doporučenou zásielkou na adresu zhotoviteľa diela dňa 5.8.2016, RF118055529SK) pri uplatnení reklamácie nevydal potvrdenie o uplatnení reklamácie, nevybavil predmetnú reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Zároveň bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že účastník konania nepredložil orgánu dozoru na požiadanie evidenciu o reklamáciách za rok 2016.**

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 28.12.2016, ktorý bol doručený dňa 30.12.2016, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 14.11.2016 konateľ spoločnosti AM Martin, s.r.o. p. Matej Albrecht uviedol: „*Inšpekčný záznam som osobne prevzal. Vyjadrenie zašlem dodatočne.*“

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 AM Martin, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/, ďalej § 18 ods. 4, § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz nekalej obchodnej praxe, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum jeho dodávky. Ďalej **je 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.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/, ďalej § 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 zákazu a povinností a spôsob a následky porušenia zákazu a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

./.

Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania týkajúceho sa dodržiavania dátumu dodávky výrobku spotrebiteľovi nemožno hodnotiť ako nevýznamné, nakoľko konaním účastníka konania mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho, naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako *činnosti súvisiace* s reklamou, predajom alebo *dodávkou produktu spotrebiteľovi*, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

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.

Nevydaním 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.

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.

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

Číslo: P/0044/05/2017

Dňa: 30. 03. 2017



ROZHODNUTIE

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

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

účastníčke konania: **Terézia Várošová, miesto podnikania: 013 55 Štiavnik 1166**
prevádzkareň: **Rozličný tovar, 013 55 Štiavnik 302**
dátum kontroly: **07.02.2017**
IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. e) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, keď kontrolou dňa 07.02.2017 bolo zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň nebolo vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline

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 **€ 200,-** slovom dvesto 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-00440517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.02.2017 v prevádzke Rozličný tovar, Štiavnik 302, Štiavnik vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá predávajúci.

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.

Pri výkone kontroly dňa 07.02.2017 bolo zistené, na kontrolovanú prevádzkareň nebolo vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline, a teda **účastníčka konania nezabezpečila hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb**, čo vyplýva pre účastníka konania od doby **pred otvorením prevádzkarne**.

Podľa § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. V zmysle ustanovenia § 13 ods. 4 písm. a) zák. č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravotníctva a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, príslušný orgán verejného zdravotníctva – miestne príslušný regionálny úrad verejného zdravotníctva podľa § 3 ods. 1 písm. c), § 6 ods. 1 v spojení s Prílohou č. 1 a § 6 ods. 3 písm. f) tejto osobitnej právnej úpravy, rozhoduje o návrhoch na uvedenie priestorov do prevádzky, vrátane návrhov na zmenu v ich prevádzkovaní a ak si to vyžaduje objektivizácia faktorov životného prostredia alebo pracovného prostredia, o návrhoch na uvedenie priestorov do skúšobnej prevádzky.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Terézia Várošová**.

./.

Identický nedostatok bol zistený už kontrolou správneho orgánu dňa 08. novembra 2016.

Vo vysvetlivke zo dňa 08.11.2016 účastníčka konania uviedla, správny orgán cituje:

„O nedostatkoch som sa presvedčila, vykonám nápravu a rozhodnutie hygienika zašlem SOI.“ – koniec citátu.

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 27.02.2017 zaslané účastníčke konania **oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty**, ktoré bolo riadne doručené dňa 01.03.2017.

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.

Účastníčka konania zároveň ani následne po začatí správneho konania **nedoložila správne mu orgánu žiadne doklady svedčiace o odstránení nedostatku**.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je **Terézia Várošová** povinná podľa § 4 ods. 1 písm. e) **zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb**.

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

Tým bolo porušené ustanovenie § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Predávajúci je nositeľom objektívnej zodpovednosti za porušenie povinností uložených zákonom o ochrane spotrebiteľa, a to bez ohľadu na okolnosti, resp. prípadné subjektívne zavinenie zo strany kohokoľvek.

Povinnosť kontrolovanej osoby - predávajúceho **zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb**, vyplýva pre účastníčku konania ex lege.

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

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, nakoľko sa v danej súvislosti jedná o **závažné konanie** predávajúceho, že predávajúci si nespĺnil jednu zo základných predpokladov predaja výrobkov, a to zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, čo vyplýva pre účastníka konania od doby ešte **pred otvorením prevádzkarne**.

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

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

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

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 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 účastníkovi konania pokutu vo výške, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia a 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/0037/05/2017

Dňa: 29. 03. 2017



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **NOVA-SK, spol. s.r.o., Rosina 904**
prevádzkareň: **NOVA-SK, Národná 24/802, Žilina**
dátum kontroly: **26.01.2017**
IČO:

- 1. 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 26.01.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 10.10.2016 predávajúci **nedodrжал** zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní, keď túto nevybavil jedným zo spôsobov podľa § 2 písm. m),**

./.

2. **pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 5 –** podľa ktorého je predávajúci povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópie potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu doklad o vybavení reklamácie, keď kontrolou bolo zistené, že na požiadanie inšpektorov **predávajúci nepredložil kópie dokladov o prijatí a o vybavení predmetnej reklamácie** uplatnenej dňa 10.10.2016
3. **pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 -** v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou bolo zistené, že pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 10.10.2016 **predávajúci nevydal písomný doklad o jej vybavení v zákonom stanovenej lehote do 30 dní,**
4. **pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 13 -** v zmysle ktorého je predávajúci povinný, ak podáva informácie uvedené v § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, podávať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď kontrolou dňa 26.01.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 5 druhov textilných výrobkov v hodnote 3095,74 €, ktoré mali údaje v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27.9.2011 o názve textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením (ďalej len Nariadenia Parlamentu a Rady č. 1007/2011) článok 16 bod 3 o názve textilných vlákien **v cudzom jazyku**

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch 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 **€ 800,-**, slovom osemsto 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-00370517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.01.2017 v prevádzke NOVA-SK, Národná 24/802, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 68/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

./.

1. Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že spotrebiteľ uzavrel s predávajúcim **dňa 07. marca 2015** kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa obuvi „pánske topánky“ v predajnej cene **8,99 €**.

Dňa **10.10.2016** uplatnil spotrebiteľ na predmetný výrobok reklamáciu z dôvodu „*pretlačené päty*“.

Predávajúci reklamáciu prijal, vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie a zaevidoval ju v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod poradovým číslom 165. V danom prípade sa jedná o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Predávajúci vybavil túto spotrebiteľskú reklamáciu podľa predloženej evidencie o reklamáciách až dňa 11.11.2016 zamietnutím.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že predmetná spotrebiteľská reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Kontrolou bolo zároveň zistené, že ohľadom predmetnej reklamácie nebol zo strany predávajúceho vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Zároveň predávajúci na požiadanie inšpektorov nepredložil v rámci kontroly kópie dokladov o prijatí a o vybavení reklamácie.

Dňa 03.02.2017 bol emailom správnomu orgánu doručený doklad – poštový poukaz zo dňa 03.02.2017 na sumu 8,99 €, ktorým bola finančná suma zaslaná na adresu spotrebiteľa.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo **dňa 10.10.2015 nedodrжал formálny postup** pri vybavovaní reklamácie, 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 **vydať o jej vybavení písomný doklad do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**. Zároveň je predávajúci povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať **kópie dokladov o prijatí a o vybavení reklamácie**, čo v rámci kontroly nevykonával.

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

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** sa rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

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

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

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný 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 reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópie potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu doklad o vybavení reklamácie

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

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo päť druhov textilných výrobkov v hodnote **3095,74 €**, ktoré mali údaje o ich vláknom zložení v zmysle Nariadenia EP a Rady č. 1007/2011 v cudzom jazyku:

COTTON, ELASTHANE.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 108 kusov dámske rifle Gourd á 12,99 €
- 2) 12 kusov dámske rifle Gourd á 9,99 €
- 3) 44 kusov dámske rifle Gourd á 13,99 €
- 4) 34 kusov dámske rifle Gourd á 14,99 €
- 5) 28 kusov dámske rifle Gourd á 15,99 €

Hoci boli všetky tieto informácie podané písomne, neboli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby, v prípade **textilných výrobkov informáciami v zmysle osobitného právneho predpisu – Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011.**

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

./.

Podľa ustanovenia článku 15 bod 3 citovaného Nariadenia č. 1007/2011 pri sprístupnení textilného výrobku na trh distribútor zabezpečuje, aby textilné výrobky mali primerané etikety alebo iné označenia predpísané v tomto nariadení.

Podľa ustanovenia článku 16 bod 3 citovaného Nariadenia č. 1007/2011 označenie etiketou alebo iné označenia sú v úradnom jazyku alebo v jazykoch členského štátu, na ktorého území sa textilné výrobky sprístupňujú na trh pre spotrebiteľa, pokiaľ dotknutý členský štát neustanoví inak.

Teda v zmysle vyššie uvedeného Nariadenia č. 1007/2011 sa textilné výrobky môžu sprístupniť spotrebiteľovi len vtedy, ak sú označené etiketami, ktoré sú pripevnené na výrobku, aby výrobok reprezentovali už v etape rozhodovania sa spotrebiteľa o prípadnej kúpe výrobku. Odovzdávanie informácií o vlákňovom zložení textílie po zakúpení textilného výrobku nemá potrebnú vypovedaciu schopnosť a neumožňuje spotrebiteľovi voľbu medzi rôznymi textilnými výrobkami, ako i rôznymi ekonomickými operátormi.

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 - **NOVA-SK, spol. s.r.o.**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu osoba prítomná pri kontrole uviedla, správny orgán cituje:

„Nedostatky u textilných výrobkov odstránime čo najskôr. Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Zákazník bol agresívny, urážal náš personál a vytrhol nám doklady ohľadom jeho reklamácií. Pri vybavení predmetných reklamácií sme spotrebiteľa informovali formou sms správy o tom, že reklamácie je vybavená, pričom tieto sms správy boli odoslané v 30-dňovej lehote z dôvodu, že spotrebiteľ nám nedal svoju úplne adresu a nemohli sme ho písomne kontaktovať.“ – koniec citátu.

Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou pre účastníka konania, nie však okolnosťou, ktorá by mohla zbaviť účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pokiaľ dochádzalo v priebehu vybavovania reklamácie ku konfliktom so spotrebiteľom, bolo možné vzniknutú situáciu riešiť v spolupráci s orgánmi činnými v trestnom konaní.

Čo sa týka sms, takáto forma nepostačuje v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa na preukázateľné vybavenie spotrebiteľskej reklamácie. Predávajúci je povinný vydať o vybavení reklamácie písomný doklad, príp. zaslať spotrebiteľovi okrem toho aj písomnú výzvu na prevzatie plnenia. Pre tieto účely je nevyhnuté disponovať údajmi o spotrebiteľovi už pri uplatnení reklamácie.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 17.02.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 27.02.2017, **oznamené začatie správneho konania o uložení pokuty.**

Účastník konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, ako predávajúceho, ktorý 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 nevyužil**. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

Formálny postup vybavenia reklamácie je **taxatívne** vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, **ktoré má kogentný charakter**. Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, pričom je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 5 a ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa**.

Predávajúci objektívne zodpovedný za to, že ním predaný výrobok je bezchybný a pokiaľ sa na výrobku vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa **posudzuje formálny postup reklamačného konania**, pričom neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote, aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre orgán dozoru je dôležité poskytnutie kópií dokladov o prijatí, ako aj o vybavení reklamácie.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 68/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 26.01.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu a z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste zmysle ustanovenia **povinný podľa § 18 ods. 4, ods. 5 a ods. 9** vyššie citovanej právnej úpravy, povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; po určení spôsobu vybavenia reklamácie ste povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**; ďalej ste **povinný** na požiadanie orgánu dozoru **preukázať kópie** potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu doklad o vybavení reklamácie a vydať do 30 dní **písomný doklad o vybavení reklamácie**.

./.

Zároveň ste povinný podľa § 12 ods.2 zákona o ochrane spotrebiteľa zabezpečiť, aby predávané výrobky boli **zreteľne označené** údajmi o spôsobe ich používania a údržby, v prípade textilných výrobkov **informáciami v zmysle osobitného právneho predpisu** – Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011. V zmysle ustanovenia § 13 citovaného zákona, pokiaľ sa informácie uvedené v § 12 poskytujú písomne, musia byť **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**.

Tým bol porušený § 18 ods.4, ods.5 a ods.8 a § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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 č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

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

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0046/05/2017

Dňa: 29. 03. 2017



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **Peter Mlynček PEMMEVA obchodno-reštauračné služby,**
miesto podnikania: **Ľanovská cesta 512, Závažná Poruba**

prevádzkareň: **Chata Opalisko, Závažná Poruba 721, Závažná Poruba**

dátum kontroly: **08.02.2017**

IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 15 ods. 1 písm. d) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť zákonom stanovené náležitosti, keď kontrolou dňa 08.02.2017 bolo zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkareň nebola označená údajmi o kategórii a triede ubytovacieho zariadenia

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch 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 € 220,-, slovom dvestodvadsať eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 15 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-00460517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.02.2017 v prevádzkarni Chata Opalisko v lyžiarskom stredisku Opalisko, Závažná Poruba 721, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Podľa § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa a kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne **nebola uvedená kategória a trieda** ubytovacieho zariadenia.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky a poskytuje služby, a teda zodpovedá za zistené porušenie zákona – **Peter Mlynček PEMMEVA obchodno-reštauračné služby.**

Dňa 14.02.2017 bolo emailom správne orgánu doručené vyjadrenie účastníka konania ohľadom odstránenia nedostatkov zistených kontrolou, pričom zaslal boli zaslané fotografie ako dôkaz odstránenia nedostatku (označenie ubytovacieho zariadenia kategóriou a triedou na okne ubytovacieho zariadenia).

Následne bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.02.2017, zaslané **oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty**, ktoré bolo riadne doručené dňa 02.03.2017.

Dňa 13.03.2017 bolo správne orgánu doručené podanie účastníka konania zo dňa 07.03.2017 označené ako *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, č. P/0046/05/2017*. V predmetnom vyjadrení účastník konania uvádza, že označenie kategórie a triedy ubytovacieho zariadenia bolo nalepené na vchodových dverách prevádzky, avšak vzhľadom k tomu, že došlo k poškodeniu a následnej výmene sklenej výplne dverí, označenie bolo zničené. Ďalej účastník konania vo vyjadrení uviedol, že jeho

pracovníčka mala zabezpečiť nové označenie prevádzky zadaním objednávky firme o zhotovenie tabule, ktorá mala byť umiestnená na priečelí budovy, ale túto objednávku nevyriešia z dôvodu pracovnej neschopnosti, ktorú mala ukončiť krátko pred vykonanou kontrolou. Účastník konania zároveň upozorňuje na odstránenie nedostatku už v deň vykonania kontroly, o čom informoval správny orgán emailom a žiada, aby začaté správne konanie o uložení pokuty bolo skončené.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniam:

Účastník konania vo vyjadrení nepopiera zistené nedostatky, ale len vysvetľuje okolnosti a príčiny ich vzniku. Kontrolovaný subjekt zodpovedá objektívne za nedostatky zistené v čase vykonanej kontroly. Vyššie uvedené okolnosti, ktoré spôsobili vznik nedostatkov nie sú liberačnými dôvodmi a nie sú dôvodmi na zastavenie správneho konania.

Odstránenie nedostatkov správny orgán hodnotí pozitívne, avšak je potrebné uviesť, že následné odstránenie nedostatkov zistených pri kontrole nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou pre účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by mohla zbaviť účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, sa pri svojej kontrolnej činnosti striktne 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 08.02.2017, **vyjadreniami účastníka konania** zo dňa 14.02.2017 a 07.03.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere odzrkadľuje rozsah a význam zistených nedostatkov a okolnosti prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení ste v zmysle ustanovenia § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa a **kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia**.

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

Tým bol porušený § 15 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Tým, že predávajúci neposkytol vo vzťahu k spotrebiteľovi informáciu o triede a kategórii ubytovacieho zariadenia v rámci označenia prevádzkarne, došlo k porušeniu jeho práv, a to na úplné, riadne a pravdivé informácie o predmetných údajoch, ktoré sú pre spotrebiteľa dôležité, nakoľko tieto môžu narušiť model ekonomického správania priemerného spotrebiteľa v súvislosti s tým, aké vybavenie ubytovacieho zariadenie, príp. služby môže

./.

očakávať v závislosti od klasifikačných znakov, ktoré musia jednotlivé zariadenia spĺňať v zmysle Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried. Predmetné informácie napovedajú spotrebiteľovi, či ubytovacie zariadenie je pre neho výhodné alebo nie. Tieto informácie nie je notoricky známymi skutočnosťami.

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

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

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

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

POUČENIE :

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

Číslo: P/0047/05/2017

Dňa: 31. 03. 2017



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: **UNIX Auto, s.r.o., Stará Vajnorská 37, Bratislava – mestská časť Nové Mesto**

prevádzkareň: **UNIX Autodiely, Bytčická 2, Žilina**

dátum kontroly: **24.01.2017**

IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 13 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný ak podáva informácie uvedené v § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **písomne**, podávať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď kontrolou dňa 24.01.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 10 druhov výrobkov (motorové oleje, prevodové oleje, zmesi do ostrekovačov) v celkovej predajnej cene 887,56 €, ktoré mali návod na ich používanie a údržbu **v cudzom jazyku**

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 15 ods. 1 písm. a) a b) – podľa ktorého na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, keď kontrolou dňa 24.01.2017 bolo zistené, že prevádzkareň predávajúceho nebola označená obchodným menom a sídlom predávajúceho a menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch 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 **€ 550,-**, slovom päťstopäťdesiat 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-00470517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.01.2017 v prevádzke UNIX Autodiely, Bytčická 2, Žilina vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-69/2017.

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 § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaných výrobkov, o spôsobe ich používania a údržby a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho používania; ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený **písomný návod**.

Podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa ak sa informácie uvedené v § 11 podávajú **písomne**, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 10 druhov výrobkov (motorové oleje, prevodové oleje, zmesi do odstrekačov) v celkovej predajnej cene **887,56 €**, ktoré mali návod na používanie a údržbu **v cudzom jazyku**.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 12 kusov UNIX GEAR OIL (1l) prevodový olej á 12,06 €
- 2) 12 kusov UNIX MOTOR OIL (1l) motorový olej á 5,54 €
- 3) 12 kusov UNIX AUTOMIC TRANSMISSION OIL (1l) á 8,44 €
- 4) 36 kusov UNIX nemrznúca zmes (1 KG) Aluprotect G12+ á 3,11 €
- 5) 24 kusov SCHNELL – REINIGER, LIQUIMOLY (čistič brzd) á 4,28 €
- 6) 16 kusov UNIX Aluprotect G12+nemrznúca zmes 5kg á 11,50 €
- 7) 2 kusy LIQUIMOLY Getriebeol (1l) prevodový olej á 11,28 €
- 8) 2 kusy SELENIA Gold Syntethic (1l) motorový olej á 10,56 €
- 9) 2 kusy LIQUIMOLY 10W-40 motorový olej (4l) á 43,24 €
- 10) 4 kusy REPSOL Transmisiones 10W-40 prevodový olej (1l) á 11,56 €

Hoci boli všetky tieto informácie podané **písomne, neboli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.**

Pri výkone kontroly dňa 24.01.2017 bolo ďalej zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne **neboli uvedené údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho a mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.**

Podľa § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa a kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia.

Dňa 03.02.2017 bolo správne orgánu doručené podanie účastníka konania označené ako *Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly dňa 24.01.2017* zo dňa 31.01.2017, v ktorom uviedol, že na základe inšpekčného záznamu zo dňa 24.01.2017 a záväzných pokynov vykonal uložené opatrenia a odstránil zistené nedostatky, pričom informoval vedenie spoločnosti o vykonanej kontrole v stanovenej lehote (ihneď), prevádzkareň bola označená požadovanými údajmi v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákaz predaja 10 druhov výrobkov prevádzkareň dôsledne dodržala, nakoľko predmetné výrobky boli vrátené dodávateľovi a už sa nenachádzajú na predajni, resp. ani na sklade.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 01.03.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 03.03.2017, **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.**

Dňa 07.03.2017 bolo správne orgánu doručené podanie účastníka konania označené ako *Vyjadrenie k správne konaniu P/0047/05/2017 z vykonanej kontroly dňa 24.01.2017* zo dňa 07.03.2017, v ktorom konateľka spoločnosti uviedla, že spoločnosť má veľké množstvo druhov tovarov, náhradných dielov a spotrebných tovarov k automobilom. Tieto má spoločnosť ponúkať zákazníkom – veľkoobchodným odberateľom, s ktorými sú uzavreté dodávateľsko-odberateľské zmluvy a v nepatrenej miere konečným spotrebiteľom. Pri všetkých tovaroch sú podľa vyjadrenia konateľky zabezpečované označenia a návody podľa predpismi stanovených požiadaviek, avšak pri veľkom množstve kusov tovaru sa nedopatrením mohlo stať a žiaľ sa stalo, že návody u daného tovaru chýbali. Ďalej konateľka vo vyjadrení uviedla, že spoločnosť dôsledne dodržala zákaz predaja 10 druhov výrobkov v celkovej hodnote 887,56 €, pričom uvedené výrobky boli vrátené zahraničnému dodávateľovi a na sklade, resp. na predajni sa nenachádzajú. Prevádzkareň už bola doznačená menom a logom spoločnosti s uvedením otváracích hodín a chýbajúce údaje, teda sídlo a meno zodpovednej osoby boli ešte v deň kontroly doplnené. Záverom konateľka spoločnosti prosí o prihliadnutie ku skutočnosti, že nedostatky sa vyskytli prvýkrát, a to nedopatrením.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu:

Účastník konania vo vyjadrení nepopiera zistené nedostatky, ale len vysvetľuje okolnosti a príčiny ich vzniku. Predmetné výrobky, u ktorých bolo zistené, že tieto neobsahovali návody na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, sa nachádzali v kontrolovanej prevádzkarni v priamej ponuke spotrebiteľom. Kontrolovaný subjekt zodpovedá objektívne za nedostatky zistené v čase vykonanej kontroly. Vyššie uvedené okolnosti, ktoré spôsobili vznik nedostatkov nie sú liberačnými dôvodmi a nie sú dôvodmi na zastavenie správneho konania.

Odstránenie nedostatkov správny orgán hodnotí pozitívne, avšak je potrebné uviesť, že následné odstránenie nedostatkov zistených pri kontrole nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou pre účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by mohla zbaviť účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

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

Nedostatky boli objektívne preukázané a nepoprela ich ani osoba prítomná pri kontrole.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 24.01.2017, **vyjadreniami** účastníka konania zo dňa 31.01.2017 a 07.03.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov** a okolnostiam prípadu. Správny orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že predmetné nedostatky upozorňoval priamo spotrebiteľský podnet.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **je UNIX Auto, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 11 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná pri predaji spotrebiteľa riadne informovať o spôsobe používania a údržby predávaných výrobkov, o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho používania alebo údržby a ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený **písomný návod**. V zmysle ustanovenia § 13 citovaného zákona, pokiaľ sa informácie uvedené v § 11 poskytujú **písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**. Zároveň je predávajúci v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.

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

Tým bol porušený § 13 a § 15 ods. 1 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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 porušením povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o spôsobe používania výrobkov v písomnom návode v kodifikovanej podobe štátneho jazyka 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.**

Za veľmi závažné možno považovať nezabezpečenie riadneho informovania spotrebiteľov prostredníctvom písomného návodu o spôsobe používania výrobkov, ktorých povaha si to vyžaduje v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Tieto informácie nie sú notoricky známymi skutočnosťami.

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

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/0048/05/2017

Dňa: 31. 03. 2017



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: **TESCO STORES SR, a. s., Kamenné námestie 1/A, 815 61 Bratislava**

Adresa pre doručovanie: TESCO STORES, a. s., Centrálna kancelária, Kamenné námestie 1/A, 815 61 Bratislava

prevádzkarne: **TESCO supermarket, ul. Nová 291, Tvrdošín – Medvedzie**
TESCO hypermarket, ul. Slobody 1360, Čadca

dátumy kontrol: **06.02.2017 a 09.02.2017**

IČO:

pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík - pri výkone kontroly uskutočnenej dňa 06.02.2017 bolo zistené, že účastník konania - predávajúci sa dopustil nekalej obchodnej praktiky tým, že v ponuke spotrebiteľom sa v čase začiatku predajnej akcie platnej od 01.02.2017 od 8:00 hod. do 07.02.2017 nenachádzalo 5 druhov výrobkov, čím došlo k nekalej obchodnej praktike pri predaji výrobkov vo forme klamlivého konania vo vzťahu k existencii produktu v zmysle § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. a)

./.

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 09.02.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 09.12.2016 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní na vybavenie reklamácie**

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 **€ 1 200,-**, slovom jedentisícdivesto 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-00480517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.02.2017 v prevádzke TESCO supermarket, ul. Nová 291, Tvrdošín - Medvedzie, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

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.

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nekalé obchodné praktiky sú **zakázané**.

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti.

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú ak **podstatne narušuje alebo môže podstatne naručiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu**.

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä **klamlivé konanie** a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

V zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa 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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k **existencii produktu**.

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

V zmysle ustanovenia § 2 písm. r) zákona o ochrane spotrebiteľa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na **značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie**, ktoré by pri dostatku informácií neurobil.

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

Podľa § 2 písm. w) zákona o ochrane spotrebiteľa neprimeraným vplyvom je **využívanie silnejšieho postavenia** vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.

Podľa § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa rozhodnutím o obchodnej transakcii je rozhodnutie spotrebiteľa o tom, **či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi**, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Podľa ustanovenia § 2 písm. zd) **produktom je výrobok alebo služba** vrátane nehnuteľností, práva alebo záväzku.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že prebieha letáková akcia, a to v období od **01.02.2017 od 8:00 hod. do 07.02.2017, číslo 2017/5**.

V čase začiatku predajnej akcie – 01.02.2017 sa v ponuke spotrebiteľom nenachádzalo nasledovných 5 druhov výrobkov:

- 1) *Srdce milujem Ťa, 15 cm* v predajnej cene á 1,49 € (platnosť od 01.02.2017 do 14.02.2017 alebo do vypredania zásob)
- 2) *Plyšové srdce, 30 cm*, v predajnej cene á 4,99 € (platnosť od 01.02.2017 do 14.02.2017 alebo do vypredania zásob)
- 3) *Plyšové zvieratko, 25 cm* v predajnej cene á 7,99 € (platnosť od 01.02.2017 do 14.02.2017 alebo do vypredania zásob)
- 4) *Plyšové zvieratko, 12 cm*, viac druhov v predajnej cene á 2,29 € (platnosť od 01.02.2017 do 14.02.2017 alebo do vypredania zásob)
- 5) *Plyšové srdce, 48 cm* v predajnej cene á 9,99 € (platnosť od 01.02.2017 do 14.02.2017 alebo do vypredania zásob)

Týmto konaním sa účastník konania dopustil nekalej obchodnej praktiky formou 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 táto informácia je vecne správna vo vzťahu k existencii produktu.

Nekalá obchodná praktika sa týka celého procesu uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj informácií, ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa o návšteve prevádzky za účelom výhodnej kúpy výrobku.

Spotrebiteľ, na základe informácií z reklamného letáka, mal informácie o uvedených výrobkoch, ktoré si môže v stanovenom časovom intervale u predávajúceho kúpiť za výhodnú cenu, ale pri návšteve predajne sa ukázalo, že informácie v letáku **nie sú v celom rozsahu pravdivé, že tieto druhy výrobkov nie sú k dispozícii, a teda spotrebiteľ sa dostavil na prevádzku s cieľom výhodnej kúpy výrobkov uvedených v letáku platnom od 01.02.2017 do 07.02.2017 a tieto výrobky nedostane vôbec, hoci sa možno práve kvôli nim do predajne dostavil a následne si zakúpil niečo, čo možno ani nemal v pláne**, čiže účastník konania **podstatne narušil alebo narušil mohol** správanie priemerného spotrebiteľa, ktorý navštívil predajňu s plánom urobiť pre neho výhodnú ekonomickú transakciu a je otázne, či by toto rozhodnutie o obchodnej transakcii urobil, keby bol býval informovaný pravdivo o dostupnosti výrobkov.

Informácia o ponúkaných produktoch a ich cenách je jednou z podstatných informácií, ktoré vytvárajú rámec na kvalifikované rozhodnutie priemerného spotrebiteľa.

Uvedená obchodná praktika má negatívny dopad v tom, že vo vzťahu k spotrebiteľovi je **spôsobilá privodiť vážnu majetkovú ujmu tým, že naruší alebo narušit môže jeho ekonomické správanie a spotrebiteľ urobí rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.**

Pri posudzovaní charakteru uvedeného konania je potrebné zohľadniť **úroveň informovanosti, vedomostí a obozretnosti priemerného spotrebiteľa.**

Takéto konanie je v rozpore so zákazom používania nekalých obchodných praktík podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, pretože vyššie opísané konanie možno zaradiť **pod nekalú praktiku**.

Pri výkone kontroly v prevádzkarni hypermarket TESCO, ul. Slobody 1360, Čadca dňa 09.02.2017 bolo zistené, že spotrebiteľka uzavrela s predávajúcim **dňa 15.02.2017** kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bol výrobok – *tablet ESTAR BEUTY HD 7 palcov QUAD* v predajnej cene 32,99 €.

Dňa **09.12.2016** si uplatnila spotrebiteľka na predmetný výrobok reklamáciu z dôvodu „*po nabití sa vypne a uvoľnená časť tabletu spodná*“.

Predávajúci reklamáciu prijal, vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie – reklamačný list zo dňa 09.12.2016 a zaevidoval ju v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod poradovým číslom 2211220032131.

Predávajúci vybavil túto spotrebiteľskú reklamáciu dňa 23.01.2017 odovzdaním opraveného výrobku spotrebiteľke, kedy sa dostavila za účelom prevzatia výrobku do predajne, a teda po uplynutí 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, ktorá márne uplynula dňa 09.01.2017.

Predávajúci vydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie zo dňa 08.01.2017, ktorý bol zaslaný na adresu spotrebiteľky dňa 18.01.2017. Z vyššie uvedeného vyplýva, že predmetná spotrebiteľská reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo **dňa 09.12.2016 nedodržel formálny postup** pri jej vybavovaní, 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.

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

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** sa rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

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

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

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný 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.

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

Vo vysvetlivke zo dňa 06.02.2017 vedúca prevádzkarne p. Renáta Nodžáková uviedla, správny orgán cituje:

„Nevyjadrujem stanovisko za kontrolovaný subjekt, inšpekčný záznam preberám a zabezpečím jeho doručenie centrálnej kancelárii, ktorá vyjadrí stanovisko a podá prípadné námietky v zákonom stanovenej lehote alebo v lehote určenej v tomto inšpekčnom zázname“ – koniec citátu.

Vo vysvetlivke zo dňa 09.02.2017 manažérka p. Gabriela Čamborová uviedla, správny orgán cituje:

„Nevyjadrujem stanovisko za kontrolovaný subjekt, inšpekčný záznam preberám a zabezpečím jeho doručenie centrálnej kancelárii, ktorá vyjadrí stanovisko a podá prípadné námietky v zákonom stanovenej lehote alebo v lehote určenej v tomto inšpekčnom zázname“ – koniec citátu.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 01.03.2017, zaslané **oznámenie o začatí správneho konania**, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 03.03.2017.

Účastník konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, ako predávajúceho, ktorý 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 nevyužil.**

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, sa pri svojej činnosti striktne riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje striktne hranice jej právomoci a kompetencie. Nedostatky pri zistených kontrolách dňa 06.02.2017 a 09.02.2017 vrátane skutkového stavu boli spoľahlivo a presne zistené. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

Správny orgán uvádza, že správne konanie je vedené v zmysle § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. a) a § 2 písm. p), r), u) a w) zákona o ochrane spotrebiteľa a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 06.02.2017 a 09.02.2017, **vyjadreniami** osôb prítomných pri kontrolách 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 **nesmie TESCO STORES SR, a. s.** v zmysle ustanovení § 7 ods. 1 v spojitosti s § 7 ods. 2 písm. písm. a), písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. a) vyššie citovanej právnej úpravy, **používať klamlivú obchodnú praktiku**, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, preto 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 existencii produktu**. Zároveň je ako predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; po určení spôsobu vybavenia reklamácie ste povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

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

Zo zákona o ochrane spotrebiteľa jasne vyplýva, že spotrebiteľ má právo na ochranu pred používaním nekalých obchodných praktík zo strany predávajúceho vo forme klamlivej obchodnej praktiky.

Nekalé obchodné praktiky dopadajú a týkajú sa celého cyklu transakcie a spotrebiteľského právneho vzťahu, ktorého účastníkom je spotrebiteľ. Z pohľadu cieľov a zmyslu smernice o nekalých obchodných praktikách má byť postihnuté akékoľvek **konanie, ktoré napĺňa znaky klamlivej nekalej obchodnej praktiky a je spôsobilé spotrebiteľovi spôsobiť ujmu**. Správny orgán má za to, že ide o **závažné konanie**, ktoré výrazným spôsobom ovplyvňuje spotrebiteľa - kupujúceho. Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, že používaním nekalej obchodnej praktiky formou klamlivej obchodnej praktiky boli porušené práva spotrebiteľa **garantované zákonom**.

Charakter protiprávneho konania účastníka konania je o to závažnejší, že **kombinácia vyššie uvedených skutkových zistení porušenia zákona** o ochrane spotrebiteľa **je spôsobilá privodiť spotrebiteľovi majetkovú ujmu**, naruší alebo môže narušiť jeho ekonomické správanie, spotrebiteľ môže urobiť alebo urobí rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.

Formálny postup vybavenia reklamácie je **taxatívne** vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, **ktoré má kogentný charakter**. Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, pričom je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa**. Správny orgán pri ukladaní pokuty vychádzal i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

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

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.

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

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontrol porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi **bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny**.

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 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.