

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

---

Číslo: P/0089/05/2017

Dňa: 24. 04. 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, § 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: **EXIsport, s.r.o., Opatovská cesta 14, Košice**

prevádzkareň: **Exisport, Veľká Okružná 59A, OC Aupark, Žilina**

dátum kontroly: **28.02.2017**

**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 28.02.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 9 druhov výrobkov v celkovej hodnote 1203,54 €, ktoré mali dôležité **bezpečnostné upozornenie** trvale umiestnené na výrobkoch (bez grafického symbolu) **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 **€ 850,-**, slovom osemstopäťdesiat 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-0890517.

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.02.2017 v prevádzke Exisport, Veľká Okružná 59A, OC Aupark, Žilina 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.

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.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že **deväť druhov výrobkov** –

1. 8 kusov pánske tričko s krátkym rukávom KAPPA, AUTHENTIC WOLAG à 14,99 €
2. 5 kusov pánske tričko s krátkym rukávom KAPPA, AUTHENTIC WANKSE à 9,99 €
3. 2 kusy dámske tepláky KAPPA, WOIFFER GREY à 22,00 €
4. 4 kusy dámske tepláky KAPPA, WHABOR NAVY à 19,99 €
5. 10 kusov dámske tepláky KAPPA, ZAIBAI NAVY à 29,99 €
6. 2 kusy pánske tepláky KAPPA, ZAICANG NAVY à 29,99 €
7. 10 kusov pánska mikina KAPPA, AUTHENTIC WARAN à 34,99 €
8. 2 kusy pánske tepláky KAPPA, AUTHENTIC WAROM à 24,99 €
9. 5 kusov pánske tepláky KAPPA, ZAICANG GREY à 29,99 €

./.

v celkovej hodnote **1203,54 €**, malo **dôležité bezpečnostné upozornenie**, trvale zo strany výrobcu umiestnené na výrobkoch, bez grafického symbolu, **v cudzom jazyku**, a to v znení:

**KEEP AWAY FROM FIRE.**

Hoci bola táto informácia podaná písomne, nebola v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

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.**

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

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 - **EXIsport, s.r.o.**

Dňa 07.03.2017 bolo správne orgánu doručené podanie účastníka konania zo dňa 03.03.2017 označené ako *Vyjadrenie k záväzným pokynom k vykonanej kontrole inšpektormi SOI so služobnými preukazmi číslo 640 a 657 dňa 28.02.2017 v prevádzkarni športové potreby Exisport Veľká Okružná 59A, OC Aupark, Žilina*, v ktorom účastník konania oznámil, že opatrenie, ktoré bolo inšpektormi v čase kontroly uložené, bolo ihneď v súlade s jeho znením realizované dooznačením slovenským prekladom „Nenechávať v blízkosti ohňa“. Ďalej účastník konania vo vyjadrení uviedol, že zamestnancom predajne bolo osobitne uložené, aby pri vystavovaní textilného tovaru na predajňu i priebežne kontrolovali, či k jednotlivým textilným výrobkom ponúkaným spotrebiteľom je pripájaná etiketa s bezpečnostnými opatreniami v slovenskom jazyku a forme v súlade s požiadavkami platnej a účinnej legislatívy a aby tovar s absentujúcou alebo nevyhovujúcou etiketou do sortimentu ponúkaného spotrebiteľovi nezaraďovali alebo vyradňovali až do odstránenia uvedeného nedostatku v súlade s pokynmi ich nadriadeného.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu:

Uvedené zabezpečenie odstránenia nedostatkov vrátane poučenia zamestnancov účastníka konania správny orgán hodnotí pozitívne, avšak zároveň 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.

Predávajúci je nositeľom **objektívnej zodpovednosti** za plnenie povinností, ktoré pre neho zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývajú, a to **bez ohľadu** na mieru subjektívneho zavinenia z akéhokoľvek dôvodu, ako i okolnosti prípadu.

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 27.03.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 29.03.2017, **oznámené 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.**

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona ochrane spotrebiteľa ste v zmysle ustanovenia § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **povinný zabezpečiť**, aby bol spotrebiteľ riadne informovaný o vlastnostiach predávaných výrobkov, o spôsobe ich používania a údržby a **o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho používania** a tieto informácie poskytovať v zmysle § 13 citovaného zákona, **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.**

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

Tým bol porušený § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadal na **skutkové zistenia** uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 28.02.2017, **vyjadrenie** účastníka konania zo dňa 03.03.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu s ohľadom na **rozsah a význam** zistených nedostatkov a **okolnosti prípadu.**

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 zákonitosti 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.

**Za závažné** konanie možno považovať nezabezpečenie označenia ponúkaných a predávaných výrobkov v súlade s požiadavkami všeobecného právneho predpisu – zákon o ochrane spotrebiteľa, pretože **absencia prekladu** údajov o bezpečnom používaní výrobkov môže byť v prípade nedodržania bezpečného používania výrobkov ohrozený

nielen majetok spotrebiteľa, ale nevhodné používanie môže mať aj vplyv na zdravie a život spotrebiteľa. Tieto informácie nie sú notoricky známymi skutočnosťami, pokiaľ v texte nie je uvedený grafický symbol.

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

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

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

Správny orgán uložil na základe zisteného **skutkového stavu**, vychádzajúc tiež z vyjadrenia účastníka konania zo dňa 03.03.2017, 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/0086/05/2017

Dňa: 24. 4. 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 (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **PetCenter Slovakia, s.r.o., sídlo: Rostovská 22, 831 06 Bratislava**

prevádzkareň: **Pet Center, OC Mirage, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **21.2.2017**

IČO:

./.

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

- **mať na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok**, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 21.2.2017 u účastníka konania: *PetCenter Slovakia, s.r.o., sídlo: Rostovská 22, 831 06 Bratislava* v prevádzkarni: *Pet Center, OC Mirage, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina* zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok

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

-**po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 21.2.2017 u účastníka konania: *PetCenter Slovakia, s.r.o., sídlo: Rostovská 22, 831 06 Bratislava* v prevádzkarni: *Pet Center, OC Mirage, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina*, zameranou aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-178/2017, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („kľetka pre hlodavce CASITA 80“, ktorej súčasťou bola aj napájačka na vodu, kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe č. 188 zo dňa 22.12.2016) uplatnenú dňa 8.1.2017 (na vadu: „Po napustení napájačky vodou, voda ihneď vytiekla. Napájačka bola súčasťou príslušenstva.“) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď reklamácia bola vybavená až dňa 20.2.2017 výmenou za nový tovar

- **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 kontrolou vykonanou dňa 21.2.2017 u účastníka konania: *PetCenter Slovakia, s.r.o., sídlo: Rostovská 22, 831 06 Bratislava* v prevádzkarni: *Pet Center, OC Mirage, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina*, zameranou aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-178/2017, zistené, že predávajúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, t. j. dňa 8.1.2017, 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, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 21.2.2017 u účastníka konania: *PetCenter Slovakia, s.r.o., sídlo: Rostovská 22, 831 06 Bratislava* v prevádzkarni: *Pet Center, OC Mirage, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina*, zameranou aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-178/2017, zistené, že predávajúci na požiadanie orgánu dozoru predložil evidenciu o reklamáciách, v ktorej nebolo uvedené poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie uplatnenej dňa 8.1.2017

### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške € 500,-, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00860517.

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.2.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *PetCenter Slovakia, s.r.o., sídlo: Rostovská 22, 831 06 Bratislava* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

#### **Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:**

Podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 21.2.2017 u účastníka konania: *PetCenter Slovakia, s.r.o., sídlo: Rostovská 22, 831 06 Bratislava* v prevádzkarni: *Pet Center, OC Mirage, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina* zistené, že **na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok.**

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 21.2.2017 u účastníka konania: *PetCenter Slovakia, s.r.o., sídlo: Rostovská 22, 831 06 Bratislava* v prevádzkarni: *Pet Center, OC Mirage, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina*, zameranou aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-178/2017, zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku („klietka pre hlodavce CASITA 80“**, ktorej súčasťou bola aj napájačka na vodu, kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe č. 188 zo dňa 22.12.2016) **uplatnenú dňa 8.1.2017** (na vadu: *„Po napustení napájačky vodou, voda ihneď vytekla. Napájačka bola súčasťou príslušenstva.“*) **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď reklamácia bola vybavená až dňa 20.2.2017 výmenou za nový tovar. **Predávajúci zároveň nevydal o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v evidencii o reklamáciách neuviedol poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.**

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

Listom zo dňa 24.3.2017, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 30.3.2017, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 21.2.2017 vedúca prevádzkarne p. Lucia Gašiaková uviedla: *„Pani som kontaktovala s návrhom na vrátenie peňazí za vrátenie klietky. Niekoľkokrát odmietla a vyžadovala novú napájačku, ktorú nám dodávateľ napriek urgovaniu dodal po termíne.“*

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.

Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe, vyjadrenie zamestnanca účastníka konania nie je dôvodom vyvinenia sa za včasné vybavenie reklamácie, nakoľko za vybavenie reklamácie objektívne zo zákona zodpovedá predávajúci, ktorý sa nemôže zbaviť tejto povinnosti s poukazom na dodávateľa, ktorý mu výrobok dodal po zákonom stanovenom termíne na vybavenie reklamácie, a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorých účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **PetCenter Slovakia, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 1, § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** mať na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ďalej vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať aj poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 1, § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď neposkytol spotrebiteľovi informácie týkajúce sa údajov o podmienkach, spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, ako aj o právach spotrebiteľov zo zodpovednosti za vady výrobkov závislých o druhu a povahy predanej veci v nadväznosti na vady odstrániteľné, vady neodstrániteľné, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady a iné neodstrániteľné vady, pri ktorých možno vec užívať, a to prostredníctvom reklamačného poriadku, a zároveň keď nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote a nevedol evidenciu o reklamáciách so všetkými požadovanými náležitosťami. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie a práva

na ochranu jeho ekonomických záujmov, čoho následkom mohla byť priama majetková ujma na strane spotrebiteľa, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností účastníka konania. Po zohľadnení neposkytnutých informácií, ako aj nesplnení si povinností po uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady na výrobku spotrebiteľom, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o podmienkach, spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv a o právach spotrebiteľov zo zodpovednosti za vady, ako aj vo vzťahu k vybaveniu reklamácie, čo môže spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť, napríklad tým, že spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie neuvedie zodpovedajúci nárok, ktorý požaduje a nepochybne tým, že pri nedodržaní zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Nevydaním písomného 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.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa (od nadobudnutia jeho účinnosti), od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Pri stanovení výšky postihu zoberal správny orgán do úvahy aj vyjadrenia zamestnanca účastníka konania.

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

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

./.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti 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/0097/05/2017

Dňa: 25. 04. 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: **Tibor Salát – TIBIQ PC,**  
miesto podnikania: **Sládkovičova 1207, Kysucké Nové Mesto**  
kontroly boli vykonané na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom  
v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, Žilina  
dátumy kontrol: **07.02.2017 a 20.03.2017**  
IČO:

**pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4,** v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 07.02.2017 a 20.03.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 19.10.2016 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní,** keď túto vybavil odovzdaním opraveného výrobku až po jej uplynutí, a to 21.11.2016,

./.

**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 **€ 200,-**, slovom dvesto 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-00970517.

### **O d ô v o d n e n i e**

V dňoch 07.02.2017 a 20.03.2017 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 969/2016**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ dňa 28.10.2014 uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa osobného PC zn. ASUS v predajnej cene 860,- €.

Dňa **19. októbra 2016** si spotrebiteľ uplatnil na zakúpený výrobok (konkrétne na grafickú kartu) **reklamáciu** z dôvodu: „*grafická karta nezobrazuje správne, robí náhodne grafické artefakty*“.

Predávajúci reklamáciu prijal, vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie a túto zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 004/2016. Následne predávajúci vybavil podľa písomného dokladu o vybavení reklamácie zo dňa 18.11.2016 predmetnú reklamáciu **opravou**, a to konkrétne opravením chladienia grafickej karty prepastovaním čipu.

V rámci kontroly bolo zistené, že samotný výrobok spolu s písomným dokladom o vybavení reklamácie boli spotrebiteľovi zaslané dňa 18.11.2016 prostredníctvom kuriérskej spoločnosti DPD, pričom podľa predložených dokladov bola predmetná **zásielka s opraveným výrobkom doručená spotrebiteľovi až dňa 21.11.2016**, t. j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 19.10.2016 **nedodržel formálny postup pri vybavovaní reklamácií, a to: vypaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, v prípade opravy výrobku, **opravený výrobok sa musí dostať do dispozičnej sféry spotrebiteľa najneskôr 30. deň od uplatnenia reklamácie**, podaním opraveného výrobku na prepravu zo strany predávajúceho v 30. deň lehoty, nie je lehota zo strany predávajúcej dodržaná.**

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 predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Tibot Salát – TIBIQ PC**.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu osoba prítomná pri kontrole dňa 07.02.2017 uviedla, správny orgán cituje:

*„Inšpekčný záznam som osobne prevzal. Všetky doklady boli zaslané spolu s balíkmí kuriérom DPD. Momentálne má p. Volentier funkčný celý PC, dohodli sme sa s ním na novej grafickej karte za 1 cent.“* – koniec citátu.

Pri kontrole zo dňa 20.03.2017 kontrolovaný subjekt odmietol podať vysvetlivku k inšpekčnému záznamu, pričom tento odmietol prevziať a podpísať. Inšpekčný záznam bol následne účastníkovi konania dňa 21.03.2017 zo strany Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Žiline odoslaný poštou a prevzatý dňa 29.03.2017.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.03.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 31.03.2017, **oznamené začatie správneho konania o uložení pokuty**.

./.

Dňa 12.04.2017 bolo správne orgánu doručené vyjadrenie účastníka konania zo dňa 01.03.2017 označené ako *Odvolanie k začatiu správneho konania, zn.: P 0097/05/2017*, v ktorom uviedol, správny orgán cituje:

*„Dňa 31.03.2017 som si prebral váš list so správou o začatí správneho konania. Mám zato, že vaši inšpektori nevykonali úplnú kontrolu a stále ma presviedčali o mojich chybách (pri 1. stretnutí v sídle SOI napr. že som zaslal reklamovaný balík až na 31. deň, ďalšie 2.stretnutie sa mi ospravedlnili a zistili, že bol poslaný 30. deň). Zákazníkovi p. Volentierovi však bol 16.11.2016 zaslaný email s výzvou, že reklamácia grafickej karty je ukončená a môže si pre tovar prísť. Na uvedenú výzvu nereagoval a preto mu bol tovar zaslaný kuriérom DPD 30. deň reklamačného konania. Zákon bol touto výzvou preto splnený a ohradzujem sa voči začatiu správneho konania o uložení pokuty.“* – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu:

V rámci prvej kontroly zo dňa 07.02.2017 neboli zo strany kontrolovaného subjektu doložené inšpektorom kompletne doklady súvisiace s reklamáciami spotrebiteľa, a tak bolo nutné vykonať došetrenie daného prípadu. V rámci dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.03.2017 je zdokumentované a dokladovo preukázané, že pri vybavení reklamácie zo dňa 19.10.2016 došlo preukázateľne k odoslaniu opraveného výrobku spotrebiteľovi spolu s dokladom o vybavení reklamácie dňa 18.11.2016 (čo by bolo ešte v rámci 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie), avšak predmetný opravený výrobok sa dostal do dispozičnej sféry spotrebiteľa až dňa 21.11.2016, a teda po uplynutí zákonom stanovenej maximálnej lehoty na vybavenie reklamácie. Skutkový stav bol teda spoľahlivo zistený a preukázaný. Účastník konania vo svojom vyjadrení dáva do pozornosti email zo dňa 16.11.2016, ktorý mal byť z jeho strany zaslaný spotrebiteľovi ako výzva na prevzatie tovaru s tým, že reklamácia grafickej karty je ukončená. Zákazník na túto výzvu podľa vyjadrenia podnikateľa nereagoval a preto mu následne tovar zaslal kuriérom. V rámci emailovej komunikácie, ktorú účastník konania doložil k svojmu vyjadreniu táto neobsahuje email, v ktorom by predávajúci vyzval spotrebiteľa k prevzatiu reklamovaného výrobku. Spotrebiteľ sa vo viacerých emailoch informuje ohľadom stavu vybavenia jeho reklamácie, avšak predávajúci nevyzýva spotrebiteľa na prevzatie vybavenej reklamácie alebo opraveného reklamovaného výrobku, pričom neuvádza pre spotrebiteľa ani žiaden konkrétny dátum, kedy by mal možnosť si opravený výrobok prevziať. Zároveň správny orgán uvádza, že email nie je postačujúci zároveň ani ako písomný doklad o vybavení reklamácie, pokiaľ nie je jeho súčasťou ako príloha scan písomného dokladu o vybavení reklamácie.

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**.

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 najmä aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 969/2016, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 07.02.2017 a 20.03.2017 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** 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**;

Tým bol porušený § 18 ods.4 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 nedodrжал 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 výrokovvej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

#### POUČENIE :

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

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

---

Číslo: P/0094/05/2017

Dňa: 2. 5. 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 (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **DAREX, s.r.o., sídlo: Na Sihoti 1186, 026 01 Dolný Kubín**

prevádzkareň: **Obuv DAREX, Na Sihoti 1186, Dolný Kubín**

dátum vykonania kontroly: **16.2.2017**

IČO:

./.

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

- po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-144/2017, s účastníkom konania: DAREX, s.r.o., sídlo: Na Sihoti 1186, 026 01 Dolný Kubín v prevádzkarni: Obuv DAREX, Na Sihoti 1186, Dolný Kubín dňa 16.2.2017 zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („zimná obuv 0684“ zakúpenú dňa 13.10.2015 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 16) uplatnenú dňa 18.1.2017 (na vadu: „ľavá topánka je nepoužiteľná, keďže sa odtrhla vnútorná časť podrážky od zvyšku topánky.“) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci do listu spotrebiteľa zo dňa 18.1.2017, ktorým si spotrebiteľ uplatňoval reklamáciu, uviedol: „Topánky sú značne poškodené, z toho dôvodu topánky neprevezmem. Zjavné je, že topánky boli nosené aj keď už bola chyba - odtrhávala sa podrážka.“

- pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení 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 zistené, že predávajúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, t. j. dňa 18.1.2017, 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, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci na požiadanie orgánu dozoru predložil evidenciu o reklamáciách, v ktorej nebol uvedený údaj o dátume uplatnenia reklamácie zo dňa 18.1.2017, o dátume a spôsobe vybavenia tejto reklamácie a ani poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie dňa 18.1.2017

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške 170,- €, slovom stosedemdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00940517.

./.

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.2.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Obuv DAREX, Na Sihoti 1186, Dolný Kubín* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

### **Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:**

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

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

V zmysle § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu 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 dokladu o vybavení reklamácie.

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

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

./.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-144/2017, s účastníkom konania: DAREX, s.r.o., sídlo: Na Sihoti 1186, 026 01 Dolný Kubín v prevádzkarni: Obuv DAREX, Na Sihoti 1186, Dolný Kubín dňa 16.2.2017 zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku („zimná obuv 0684“ zakúpenú dňa 13.10.2015 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 16) uplatnenú dňa 18.1.2017 (na vadu: „ľavá topánka je nepoužiteľná, keďže sa odtrhla vnútorná časť podrážky od zvyšku topánky.“) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci do listu spotrebiteľa zo dňa 18.1.2017, ktorým si spotrebiteľ uplatňoval reklamáciu, uviedol: „Topánky sú značne poškodené, z toho dôvodu topánky neprevezmem. Zjavné je, že topánky boli nosené aj keď už bola chyba - odtrhávala sa podrážka.“ **Predávajúci zároveň na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí vyššie uvedenej reklamácie, ani kópiu dokladu o vybavení vyššie uvedenej reklamácie, ďalej nevydal o vybavení vyššie uvedenej reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v evidencii o reklamáciách neuviedol údaj o dátume uplatnenia vyššie uvedenej reklamácie, o dátume a spôsobe jej vybavenia ani poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie.**

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

Listom zo dňa 28.3.2017, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 30.3.2017, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 16.2.2017 vedúca prevádzkarne p. Martina Horňáková uviedla: „Zákazníčke sme reklamovanú obuv a reklamáciu neprijali, nakoľko bola značne znehodnotená - odtrhnutá podrážka (vyhotovili sme si aj fotodokumentáciu). Pani bola poučená, že na základe podmienok v záručnom liste, neboli splnené podmienky o predložení reklamovanej obuvi hneď ako sa vada objavila ale naďalej obuv bola nosená, čím sa značne znehodnotila. Keďže obuv bola reklamovaná po viac ako roku od zakúpenia, písomne sme jej udali dôvod prečo obuv na reklamáciu nepreberieme.“

Dňa 21.2.2017 bolo správnemu orgánu doručené „Dodatočné vyjadrenie k podnetu č. 144/2017“ zo dňa 17.2.2017, v ktorom p. Horňáková Martina uviedla: „Dňa 16.2.2017 bola na našej predajni vykonaná kontrola na podnet č. 144/2017. Dodatočne by sme chceli doplniť vyjadrenie k danej veci.

Celú túto reklamáciu sme posudzovali na základe podmienok v záručnom liste (viď príloha č. 1), ktorý spotrebiteľka dostala pri kúpe posudzovanej obuvi.

Okrem podmienok reklamácie „uplatniť reklamáciu hneď“ čo zo strany zákazníčky nebolo dodržané, sme vyhodnotili, že zákazník nespĺňa podmienky na prijatie na reklamáciu a to, na základe nižšie uvedených skutočností v ďalšej časti záručného listu, kde je uvedené:

„záruka sa nevzťahuje na:

-vzhľadové a funkčné zmeny tovaru a jeho súčasti majúce svoj pôvod v opotrebovaní z používania počas záručnej doby

./.

*-opotrebovanie vplyvom nesprávneho výberu a používania  
-opotrebovanie v dôsledku nedodržania zásad účelovosti, ošetrovania a údržby.“  
Obuv bola značne opotrebovaná (viď príloha č. 2), preto sme nevykonali ani reklamačný zápis, nakoľko sme považovali reklamáciu za neopodstatnenú, na základe daného záručného listu.*

*Kedže, záručný list podľa zákona považujeme za neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy, postupovali sme podľa už uvedených záručných podmienok, kde je umožnené predávajúcemu rozhodnúť o prijatí alebo neprijatí reklamácie.  
Prosíme, aby ste prihliadali aj na túto skutočnosť.*

*Horňáková Martina.  
DAREX, spol. s r. o....“*

V prílohe č. 1 predmetného vyjadrenia sa nachádzala časť záručného listu, z ktorého citoval zamestnanec účastníka konania a prílohe č. 2 predmetného vyjadrenia sa nachádzala fotografia reklamovanej obuvi.

Dňa 4.4.2017 bolo správnomu orgánu doručené „Vyjadrenie k začatiu správneho konania P/0094/05/2017“ zo dňa 30.3.2017, v ktorom konateľ spoločnosti DAREX, s.r.o. uviedol: „K nedostatkom zistených pri kontrole, ktorú vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie, dňa 16.2.17 na našej prevádzke: Darex, Na Sihoti 11608, Dolný Kubín, dopĺňame naše stanovisko o vyjadrenie k problematickej reklamácií.

*V záručnom liste, ktorý sme Vám odoslali dňa 17.2.17 podľa, ktorého sme aj posudzovali danú obuv, sa tiež uvádza:*

*„Upozorňujeme, že prípadné chyby z dôvodu nadmerného opotrebovania nemôžu byť dôvodom k neskoršej reklamácií.*

*Opakujeme, že celú túto reklamáciu sme posudzovali na základe podmienok v záručnom liste (viď príloha č. 1), ktorý spotrebiteľka dostala pri kúpe posudzovanej obuvi.*

*Okrem podmienok reklamácie „uplatniť reklamáciu hneď“, čo zo strany zákazníčky nebolo dodržané, sme vyhodnotili, že zákazník nespĺňa podmienky na prijatie na reklamáciu a to, na základe nižšie uvedených skutočností v ďalšej časti záručného listu, kde je uvedené:*

*„záruka sa nevzťahuje na:*

*-vzhľadové a funkčné zmeny tovaru a jeho súčasti majúce svoj pôvod v opotrebovaní z používania počas záručnej doby*

*-opotrebovanie vplyvom nesprávneho výberu a používania*

*-opotrebovanie v dôsledku nedodržania zásad účelovosti, ošetrovania a údržby.“*

*Podľa prílohy č. 2. viď foto dokumentácia danej obuvi, musíte sami vidieť, že obuv bola značne opotrebovaná, viditeľne znehodnotená, preto sme nevykonali ani reklamačný zápis, nakoľko sme považovali reklamáciu za neopodstatnenú, na čo sa upozorňuje v uvedenom záručnom liste.*

*Kedže záručný list podľa zákona považujeme za neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy, postupovali sme podľa už uvedených záručných podmienok, kde je umožnené predávajúcemu rozhodnúť o prijatí alebo neprijatí reklamácie.*

*Z našej strany nebola zákazníčka úmyselne klamaná ani zavádzaná. Pokiaľ, podľa kontrolného orgánu sa neprihliada na uvedené jasné skutočnosti, prosíme o vysvetlenie: „na čo je záručný list? „kedže podľa neho nemôžeme postupovať“*

*-Kde je jasne určené na čo, sa záruka nevzťahuje. Ak sa na niečo záruka nevzťahuje, tak nemôže byť ani predmetom na uplatnenie reklamácie.*

*./.*

*Sú to dva sporné body, ktoré hovoria proti sebe.  
Prosíme, aby ste zväžili svoje rozhodnutie.*

*Roman Zeliska  
Konateľ spoločnosti  
DAREX spol. s r. o.  
Predajňa obuvi: Na Sihoti 1168  
026 01 Dolný Kubín  
IČO: 36 008 362, IČ DPH: Sk2020428221“*

Dňa 7.4.2017 bol správnemu orgánu prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy: [darexdk@gmail.com](mailto:darexdk@gmail.com) doručený e-mail s predmetom: „*Doklad o zaplattení P/0094/05/2017“*, v ktorom bolo uvedené: „*Pani riaditeľka Ing. M.Š., v prílohe Vám posielame doklad o uhradení reklamácie v sume 25€ p. Mgr. B. S., Dolný Kubín. S pozdravom Roman Zeliska, DAREX spol. s r. o....“*.

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že hodnotí veľmi pozitívne vrátenie finančnej čiastky spotrebiteľovi za reklamovaný tovar, no zároveň konštatuje, že trvá na svojich zisteniach pri preverovaní dotknutého reklamačného konania. Dáva do pozornosti, že Slovenská obchodná inšpekcia je v rámci reklamačného konania dokladovou kontrolou, ktorá nie je oprávnená posudzovať predmetné výrobky a nedozoruje spôsob vybavenia reklamácie, teda nedozoruje, či bude reklamácia predávajúcim uznaná alebo zamietnutá. Právu spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie zodpovedá povinnosť predávajúceho prijať vec na reklamačné konanie, vydať zákonom stanovené doklady, reklamáciu vybaviť jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie a zaevidovať predmetnú reklamáciu v evidencii o reklamáciách. Záručný list ako jednostranný právny orgán predávajúceho nemôže znevýhodňovať spotrebiteľa oproti zákonnej úprave a zákonnú zodpovednosť predávajúceho za vady veci môže len rozšíriť. Spotrebiteľ po tom, čo mal k dispozícii záručný list predávajúceho a bol si vedomý podmienok uplatnenia práva zodpovednosti za vady výrobku, si uplatnil u predávajúceho reklamáciu, čo vie preukázať dokladom zo dňa 18.1.2017. Vychádzajúc z tohto dokladu, ako aj zo všetkých ostatných dokladov, ktoré boli súčasťou podnetu spotrebiteľa P-144/2017, ako aj tých, ktoré boli správnemu orgánu poskytnuté počas kontroly, i po nej v priebehu správneho konania, má správny orgán za preukázané, že došlo k neprijatiu reklamovanej veci spotrebiteľa na reklamačné konanie a nesplneniu si povinností citovaných vo výroku tohto rozhodnutia. Účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nevyvrátil kontrolné zistenia správneho orgánu ani ich nespochybnil a preto jeho vyjadrenie nie je možné vnímať ako liberačný dôvod z nepochybne zisteného skutkového stavu veci. Zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistených povinností a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnemu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorých účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

*./.*



Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **DAREX, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4, § 18 ods. 5, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, ako aj kópiu dokladu o vybavení reklamácie, ďalej vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4, § 18 ods. 5, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď neprijal reklamovanú vec na reklamačné konanie, nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie ani kópiu dokladu o vybavení reklamácie, ďalej nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote a nevedol evidenciu o reklamáciách so všetkými požadovanými náležitosťami. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, čoho následkom mohla byť priama majetková ujma na strane spotrebiteľa, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností účastníka konania. Po zohľadnení neposkytnutých informácií, ako aj nesplnení si povinností po uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady na výrobku spotrebiteľom, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k prijatiu a vybavovaniu reklamácie spotrebiteľa nedodržaním 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, čím mohla byť spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, spôsobená ekonomická ujma tým, že spotrebiteľ má, po nesplnení si povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Nepreukázaním správneho orgánu na jeho požiadanie kópií dokladov vzťahujúcich sa ku konkrétne uplatnenej reklamáci spotrebiteľa došlo zo strany účastníka konania k sťaženiu pozície správneho orgánu pri zisťovaní skutkového stavu veci. Nevydaním písomného 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 aj sťaženie pozície spotrebiteľa pri domáhaní sa jeho práv na všeobecnom súde odporcu.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa (od nadobudnutia jeho účinnosti), od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Pri stanovení výšky postihu zoberal správny orgán do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa a k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy.

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

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

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

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

#### POUČENIE :

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

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

---

Číslo: P/0049/05/2017

Dňa: 04. 04. 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, § 20 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníčke konania: **Fratellini, s.r.o., Zádubnie 175, Žilina**  
prevádzkareň: Textil Fratellini, A. Bernoláka 2135/7, Žilina  
dátum kontroly: **15.02.2017**  
**IČO:**

**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 15.02.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 3 druhy textilných výrobkov v hodnote 923,70 €, 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 **€ 400,-**, slovom štyristo 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-00490517.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 15.02.2017 v prevádzke Textil Fratellini, A. Bernoláka 2135/7, Žilina 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.

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.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzali tri druhy textilných výrobkov v hodnote **923,70 €**, ktoré mali údaje o ich vlákňovom zložení v zmysle Nariadenia EP a Rady č. 1007/2011 v cudzom jazyku:

**COTONE, LANA, POLIESTERE, POLIAMMIDE, VISCOSA, MODAL.**

./.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 3 kusy dámska bunda ROBERTA BIAGI á 152,00 €
- 2) 2 kusy dámsky pulóver COTTECTION PRINNE á 39,00 €
- 3) 3 kusy dámska bunda ROBERTA BIAGI á 129,90 €

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 alebo je uvedené vláknové zloženie iným označením, aby výrobok reprezentovali už v etape rozhodovania sa spotrebiteľa o prípadnej kúpe výrobku. Odovzdávanie informácií o vláknovom 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 - **Fratellini, s.r.o.**

Vo vysvetlivke zo dňa 15.02.2017 osoba prítomná pri kontrole uviedla, správny orgán cituje:

*„Pri kontrole som bola osobne prítomná. Osobne som prevzala inšpekčný záznam .“ – koniec citátu.*

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 02.03.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 06.03.2017, **oznámené 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.

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

Predávajúci je nositeľom **objektívnej zodpovednosti** za plnenie povinností, ktoré pre ňu zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývajú, a to **bez ohľadu** na mieru subjektívneho zavinenia z akéhokoľvek dôvodu, ako i okolnosti prípadu.

Pokiaľ ide o povinnosť označenia textilných výrobkov vláknovým zložením, v zmysle komunitárneho práva – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, je v článku 14 uvedené:

**Textilné výrobky sa označujú etiketou alebo iným označením, aby sa uviedlo ich vláknové zloženie pri každom sprístupnení na trhu. Označenie textilných výrobkov etiketou a iným označením je trvalé, ľahko čitateľné, viditeľné a prístupné a v prípade etikety aj pevne pripevnené.**

Zároveň je článku 3 písm. g) a h) vyššie uvedeného Nariadenia č. 1007/2011 stanovené, čo sa rozumie „označenie etiketou“ a čo znamená „iné označenie“.

**Označenie etiketou** je umiestnenie požadovanej informácie na textilný výrobok pripevnením etikety.

**Iné označenie** je uvedenie požadovanej informácie priamo na textilný výrobok prišitím, vyšitím, vytlačením, reliéfnym vytlačením alebo akoukoľvek inou technológiou aplikácie.

V zmysle vyššie uvedeného Nariadenia č. 1007/2011 sa textilné výrobky môžu sprístupniť spotrebiteľovi len vtedy, ak sú označené etiketami, ktoré sú trvale pripevnené na výrobku, aby výrobok reprezentovali už v etape rozhodovania sa spotrebiteľa o prípadnej kúpe výrobku. Zároveň je pre spotrebiteľa dôležité, aby disponoval týmito informáciami aj v období používania výrobku, a teda, aby takéto označenie bolo trvalé.

Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadal na **skutkové zistenia** uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 15.02.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu s ohľadom na **rozsah a význam** zistených nedostatkov a okolnosti prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona ochrane spotrebiteľa **je Fratellini, s.r.o.** 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.

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

Tým bol porušený § 13 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.

**Za závažné** konanie možno považovať nezabezpečenie označenia ponúkaných a predávaných textilných výrobkov v súlade ako s požiadavkami osobitného právneho predpisu – **Nariadenie EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011** informáciami v štátnom jazyku, teda absencia prekladu základných údajov o názve použitých textilných vlákien do štátneho jazyka, môže spôsobiť, že spotrebiteľ si nemusí zvoliť taký spôsob ošetrovania textilného vlákna, aký je vhodný a pravdepodobne by v rámci reklamačného konania spotrebiteľ nemal priaznivé vyhliadky. Informácie v zmysle osobitného právneho predpisu nie sú notoricky známymi skutočnosťami.

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

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

./.



Správny orgán uložil na základe zisteného **skutkového stavu**, vychádzajúc 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.