

Číslo: P/0112/05/2017

Dňa: 24. 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 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: **KiK textil a Non-Food spol.s.r.o., Panenská 6, Bratislava**
prevádzkarne: **KiK 4307, Bystrická cesta 5344, Ružomberok**
KiK 4312, Alej Slobody 3056/13G, Dolný Kubín

dátumy kontrol: **28.03.2017 a 29.03.2017**

IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 12 ods. 2 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli označené údajmi o spôsobe jeho použitia a údržby (t. j. o účele použitia v súvislosti s jej druhom), keď kontrolou dňa 28.03.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 4 druhy obuvi v hodnote 291,70 € a kontrolou dňa 29.03.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 4 druhy obuvi v hodnote 377,12 €, pričom **tieto výrobky neboli označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby (t. j. údajmi o účele použitia obuvi v súvislosti s druhom obuvi) aspoň na jednom polpáre alebo na obale výrobku**

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-01120517.

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 28.03.2017 a 29.03.2017 v prevádzkach KiK 4307, Bystrická cesta 5344, Ružomberok a KiK 4312, Alej Slobody 3056/13G, Dolný Kubín 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.

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním ponúkané a predávané **výrobky boli označené údajmi** o spôsobe jeho použitia a údržby (t. j. o účele použitia obuvi v súvislosti a jej druhom).

1.Prevádzkareň - KiK 4307, Bystrická cesta 5344, Ružomberok – kontrola dňa 28.03.2017
Pri výkone kontroly zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali štyri druhy obuvi v hodnote **291,70 €**, ktoré **neboli označené** údajmi o spôsobe ich používania a údržby v súvislosti s druhom obuvi, t. j. neboli označené účelom obuvi aspoň na jednom polpáre alebo na obale výrobku.

./.

Jednalo sa o tieto druhy obuvi:

- 1) 7 párov pánska obuv POLO CLUB VINSON, auftr:68858/00 á 13,99 €
- 2) 10 párov pánska obuv IDENTIC@MAN, auftr: 1046016-4500026423 á 10,99 €
- 3) 6 párov dámska obuv Janica®, 1047740-4500031327 á 7,49 €
- 4) 6 párov dámska obuv Janica®, 1043699-4500013322 á 6,49 €

2.Prevádzkareň - KiK 4312, Alej Slobody 3056/13G, Dolný Kubín – kontrola dňa 29.03.2017

Pri výkone kontroly zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali štyri druhy obuvi v hodnote **377,12 €**, ktoré **neboli označené** údajmi o spôsobe ich používania a údržby v súvislosti s druhom obuvi, t. j. neboli označené účelom obuvi aspoň na jednom polpáre alebo na obale výrobku.

Jednalo sa o tieto druhy obuvi:

- 1) 11 párov dámska obuv Janina 1047941-4500032022 á 13,99 €
- 2) 10 párov dámska obuv Janina 1045529-4500030621 á 7,49 €
- 3) 11 párov dámska obuv Janina 1045529-4500024533 á 7,49 €
- 4) 6 párov dámska obuv Janina 1045529-4500009620 á 10,99 €

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 – **KiK textil a Non-Food, spol. s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.04.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 24.04.2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 28.03.2017 zástupkyňa vedúcej predajne KiK 4307, Bystrická cesta 5344, Ružomberok p. Beáta Macková uviedla, správny orgán cituje:

„Inšpekčný záznam som osobne prevzala“ – koniec citátu.

Vo vyjadrení zo dňa 29.03.2017 vedúca prevádzkarne KiK 4312, Alej Slobody 3056/13G, Dolný Kubín p. Mária Granatierová uviedla, správny orgán cituje:

„Inšpekčný záznam som osobne prevzala“ – koniec citátu.

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 striktne riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 28.03.2017 a 29.03.2017, 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 je **KiK textil a Non-Food, spol. s.r.o.** v zmysle ustanovení § 12 ods.2 tohto zákona zabezpečiť, aby **predávané výrobky** boli **zreteľne označené údajmi o spôsobe používania a údržby**, t. j. o účele použitia obuvi v súvislosti a jej druhom.

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

Tým bol porušený § 12 ods. 2 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 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 právnú normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za veľmi závažné možno považovať nezabezpečenie označenia ponúkaných a predávaných výrobkov v súlade s požiadavkami všeobecného právneho predpisu – zákona o ochrane spotrebiteľa, pretože **absencia údajov o správnom používaní výrobkov, ako aj o účele používania v súvislosti s jeho údržbou** môže spôsobiť, že spotrebiteľ si nezvolí správny spôsob používania a údržby výrobkov a nie jeho vinou dôjde ku znehodnoteniu výrobkov a vyhladky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli mizivé. Tieto informácie nie sú notoricky známymi skutočnosťami.

Právna úprava § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sleduje okrem iného to, aby bol výrobok v ponuke spotrebiteľom označený potrebnými údajmi a účele použitia obuvi a aby sa spotrebiteľ tak mohol relevantne rozhodnúť pre uzavretie alebo neuzavretie obchodnej transakcie.

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0111/05/2017

Dňa: 24. 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 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: **IMG ENERGIE, s.r.o., Palúčanská 54/371, Liptovský Mikuláš**
kontrola bola vykonaná v sídle spoločnosti na adrese Palúčanská 54/371, Liptovský Mikuláš

dátum kontroly: **31.03.2017**

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 kontrolou dňa 31.03.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa J.B. uplatnenej listom zo dňa 21.12.2016, predmetom ktorej bol *fotovoltaický systém 230V 600W*, predávajúci **nedodrжал** **zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní** na jej vybavenie;

./.

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 31.03.2017 bolo zistené, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie uplatnenej spotrebiteľom J.B. listom zo dňa 21.12.2016 **nevydal o jej vybavení písomný doklad v zákonom stanovenej maximálnej lehote 30 dní;**

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods.10 - podľa ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie, pričom táto musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď kontrolou dňa 31.03.2017 bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa J.B. uplatnená prostredníctvom doporučeného listu zo dňa 21.12.2016 **predávajúcim nebola zaevidovaná v evidencii o reklamáciách** a táto nebola na požiadanie orgánu dozoru predložená na nahliadnutie

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-01110517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 31.03.2017 **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 115/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Pri výkone kontroly bolo zistené, že kupujúci uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu, ktorej predmetom bol *fotovoltaický systém 230V 600W* s dohodnutou kúpnu cenou vo výške 2027,00 €. Predávajúci vystavil faktúru č. OF160140 zo dňa 30.06.2016 na sumu 2027,00 €. K uhradeniu kúpnej ceny došlo dňa 01.07.2016.

./.

Následne si spotrebiteľ doporučenou zásielkou zo dňa 21.12.2016 uplatnil na predmetný výrobok u predávajúceho reklamáciu, v ktorej oznámil predávajúcemu nefunkčnosť zabudovaného fotovoltaiického zariadenia na výrobku elektriny, nakoľko panely nedopĺňajú batérie elektrinou.

Predávajúci reklamáciu prijal (zásielka bola prevzatá dňa 23.12.2016), avšak nezaevidoval v evidencii o reklamáciách, a túto na požiadanie orgánu dozoru ani nepredložil na nahliadnutie.

Predmetná reklamácia nebola predávajúcim vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nebol vydaný písomný doklad o jej vybavení.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 21.12.2016 **nedodržel formálny postup pri jej vybavovaní, a to: vybaviť 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; **vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia** a reklamáciu **zaevidovať** do evidencie spotrebiteľských reklamácií s uvedením dátumu uplatnenia reklamácie, dátumu a spôsobu jej vybavenia a poradového čísla dokladu o uplatnení reklamácie.

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**.

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

Podľa § 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 reklámii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení 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 - **IMG ENERGIE, s.r.o.**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu osoba prítomná pri kontrole – konateľ spoločnosti dňa 31.03.2017 uviedol, správny orgán cituje:

„Reklamáciu považujem za neopodstatnenú. Po telefonickej komunikácii s pánom Brezinom, som mu vysvetlil, že zariadenie je v poriadku, chybným užívaním FV systému, preťaženie došlo k vyhodneniu istiaceho prvku, ktorý je potrebné vymeniť. Dohodli sme sa, že keď budú vhodné poveternostné podmienky, pôjdem vymeniť istiaci prvok.“ – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu:

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 spotrebiteľa bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho 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.

Predovšetkým bolo v danej súvislosti žiaduce, tak aby bolo zabezpečené a garantované právo spotrebiteľa na vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote, po jej prijatí si zo strany účastníka konania splniť voči spotrebiteľovi povinnosti súvisiace s vybavením reklamácie, čo preukázateľne nebolo dodržané, čoho dôkazom je aj to, že spotrebiteľ sa musel pre porušenie jeho práv a z dôvodu, že účastník konania nereagoval na jeho výzvy, obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu.

Pre ilustráciu uvádzame citáciu časti podnetu spotrebiteľa:

„Volal som Ing. Gregušovi a žiadal ho o opravu. Od vtedy som ing Gregušovi volal každý týždeň, hladal som ho v kancelárii, odkazoval som mu po účtovníčke – odmietal opravu. Poslal som mu doporučený dopis, neozval sa. Za jeden deň mi 5x zložil telefón. Raz som sa dovolal a odkazal mi, aby som ho neotravoval, že zabudovaním fotovoltaického zariadenia voči mne nemá žiadnu povinnosť. Pripomenul som mu dvojročnú záruku na toto zariadenie – že o tom nič nevie, kto mi to povedal?“ – koniec citátu.

V danom prípade, pokiaľ účastník konania tvrdí, že považoval reklamáciu spotrebiteľa za neopodstatnenú, mal právo rozhodnúť sa na základe posúdenia vady na výrobku o spôsobe vybavenia reklamácie jedným zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

./.

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. 9 a ods.10 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.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.04.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 24.04.2017, **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**.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 115/2017, **skutkovými zisteniami a vysvetlivkou konateľa spoločnosti** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 31.03.2017 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**; podľa § 18 ods. 9 citovanej právnej úpravy **v uvedenej lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie** a zároveň podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa viesť **evidenciu o reklamáciách** so zákonom stanovenými náležitosťami a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

Tým bol porušený § 18 ods.4, ods.9 a ods.10 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/0110/05/2017

Dňa: 24. 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 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: **FAST PLUS, spol. s.r.o., Na Pántoch 18, Bratislava**
prevádzkareň: **Planeo Elektro, Campo di Martin, Jilemnického 10809, Martin**
dátum kontroly: **30.03.2017**
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 30.03.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 3 druhy výrobkov v celkovej hodnote 1 527,- €, 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 **€ 700,-**, slovom sedemsto 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-01100517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.03.2017 v prevádzke Planeo Elektro, Campo di Martin, Jilemnického 10809, Martin 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.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že dva druhy výrobkov –

1. Kávovar DE LONGHI ECI 341 W à 179,- €
2. Kávovar KRUPS MO SADA EA829810 à 449,- €

mali uvedené bezpečnostné upozornenie v cudzom jazyku v znení:

TO REDUCE THE RISK OF FIRE OR ELECTRIC SHOCK DO NOT REMOVE THIS COVER NOUSER SERVICEABLE INSIDE REPAIR SHOULD BE DONE BY AUTHORIZED SERVICE PERSONNEL ONLY

a 1 druh výrobku

Kávovar DE LONGJI ECAM 350.75 SB à 899,- €

- mal uvedené bezpečnostné upozornenie v cudzom jazyku v znení:

DO NOT IMMERSE IN WATER

Hoci boli uvedené informácie podané **písomne, neboli 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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **FAST PLUS, spol. s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.04.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 24.04.2017, **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 30.03.2017 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 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 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**, ako aj zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0109/05/2017

Dňa: 24. 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: **OBI Slovakia, s.r.o., sídlo: Hodonínska 25, 841 03 Bratislava**

prevádzkareň: **OBI Slovakia, s.r.o., Vysokoškolákov 8185/35A, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **5.4.2017**

IČO:

./.

• **pre porušenie povinnosti v zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa (v nadväznosti na § 11 ods. 1), v zmysle ktorej je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o spôsobe použitia výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď bolo kontrolou u účastníka konania: *OBI Slovakia, s.r.o., sídlo: Hodonínska 25, 841 03 Bratislava* v prevádzkarni: *OBI Slovakia, s.r.o., Vysokoškolákov 8185/35A, Žilina* dňa 5.4.2017 zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzali 4 druhy výrobkov v hodnote 759,78€, ktoré nemali informácie o spôsobe použitia a nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia, uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 800,-**, slovom osemsto eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01090517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 5.4.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *OBI Slovakia, s.r.o., Vysokoškolákov 8185/35A, Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

Podľa § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o spôsobe použitia predávaného výrobku a nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou u účastníka konania: *OBI Slovakia, s.r.o., sídlo: Hodonínska 25, 841 03 Bratislava* v prevádzkarni: *OBI Slovakia, s.r.o., Vysokoškolákov 8185/35A, Žilina* dňa 5.4.2017 zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzali 4 druhy výrobkov v hodnote 759,78 €, ktoré nemali informácie o spôsobe použitia a nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia, uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka

Vyššie uvedený nedostatok bol zistený u týchto výrobkov:

1. plynový gril 2-horákový CMI, číslo tovaru 479749, výkon 4,7kW, Made in P. R. C., PIN: 0359CQ00596 á 89,99€/ks v počte 1 ks v hodnote 89,99€
(na výrobku bolo trvalo umiestnené nasledovné bezpečnostné upozornenie v českom jazyku: „*Jen pro venkovní použití. Před uvedením do provozu si přečtěte návod k obsluze. Pozor! Přístupné díly se mohou silně zahřívát. Chraňte před malými dětmi.*“
2. plynový gril 3-horákový Jupiter, číslo tovaru 479763, výkon 12,68kW, Made in P. R. C., PIN: 86CQ39 á 269,99€/ks v počte 1 ks v hodnote 269,99€
(na výrobku bolo trvalo umiestnené nasledovné bezpečnostné upozornenie v českom jazyku: „*Jen pro venkovní použití. Před uvedením do provozu si přečtěte návod k obsluze. Pozor! Přístupné díly se mohou silně zahřívát. Chraňte před malými dětmi.*“
3. plynový gril 2-horákový Vancouver Jupiter, číslo tovaru 479758, výkon 7kW, Made in P. R. C., PIN: 86CQ39 á 199,90€/ks v počte 1 ks v hodnote 199,90€
(na výrobku bolo trvalo umiestnené nasledovné bezpečnostné upozornenie v českom jazyku: „*Jen pro venkovní použití. Před uvedením do provozu si přečtěte návod k obsluze. Pozor! Přístupné díly se mohou silně zahřívát. Chraňte před malými dětmi.*“
4. plynový gril 2-horákový Jamestown Vancouver, číslo tovaru 481888, výkon 7kW, Made in P. R. C., PIN: 86CQ39 á 199,90€/ks v počte 1 ks v hodnote 199,90€
(na výrobku bolo trvalo umiestnené nasledovné bezpečnostné upozornenie v českom jazyku: „*Jen pro venkovní použití. Před uvedením do provozu si přečtěte návod k obsluze. Pozor! Přístupné díly se mohou silně zahřívát. Chraňte před malými dětmi.*“

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 - **OBI Slovakia, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.4.2017, ktorý bol doručený dňa 24.4.2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 6.4.2017, 7.4.2017 a 10.4.2017 boli správne orgánu prostredníctvom elektronickej pošty zaslané slovenské návody na používanie k vyššie uvedeným výrobkom.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 5.4.2017 zástupkyňa vedúcej prevádzkarne p. Eva Szokeová uviedla: „*Beriem na vedomie a budem informovať vedenie spoločnosti.*“

Dňa 11.4.2017 bolo správne orgánu z e-mailovej adresy: michaela.zemanikova@obi.at doručené „*Vyjadrenie k nedostatkom zisteným počas kontroly SOI na predajni OBI Žilina*“,

./.

v ktorom bolo uvedené: „Týmto by sme Vás radi informovali, že všetky nedostatky zistené pri kontrole na predajni OBI Žilina, Vysokoškolákov 35A, ktorá sa uskutočnila dňa 05.04.2017, boli odstránené a chýbajúce bezpečnostné upozornenia v kodifikovanej podobe štátneho jazyka boli doplnené a umiestnené priamo na výrobkoch. Tieto bezpečnostné upozornenia v slovenskom jazyku Vám zasielame v prílohe. Produkty s doplnenými bezpečnostnými údajmi v štátnom jazyku budú zaradené späť do predaja. V prípade akýchkoľvek nejasností alebo doplňujúcich otázok som Vám k dispozícii.

S pozdravom

Michaela Zemaníková

Oddelenie Office Managementu OBI SK.“

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. zákona o správnom konaní, v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, toto právo však nevyužil (p. Michaela Zemaníková nepredložila správne orgánu plnú moc na zastupovanie účastníka konania).

Správny orgán na margo vyjadrenia osoby neoprávnenej konať v mene účastníka konania dodáva, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a preto odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené protiprávne konanie. Správny orgán má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe 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 povinnosti ustanovenej týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorej účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa, vydáva enunciát v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **OBI Slovakia, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 13 v nadväznosti na § 11 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** pri predaji informovať spotrebiteľa o spôsobe použitia predávaných výrobkov a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

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

Tým bol porušený a § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

./.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej upieral spotrebiteľovi právo na úplné, správne a komplexné informácie týkajúce sa bezpečnostných upozornení umiestnených priamo na ponúkaných výrobkoch. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce v tom, že neposkytnutím spotrebiteľom slovenských informácií o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia, mohlo dôjsť nielen znehodnoteniu výrobkov nesprávnym obsluhou, ale aj k ohrozeniu spotrebiteľov na ich zdraví, a tým aj k reálnemu poškodeniu spotrebiteľov na ich právach. Bezpečnostné upozornenia považoval výrobca za nakoľko dôležité pre spotrebiteľa, že ich umiestnil priamo na výrobky, aby boli v bezprostrednej dispozícii spotrebiteľovi, aby nemohlo dôjsť k opomenutiu. Napriek ich nepochybnej relevancii pre spotrebiteľa sa tieto údaje nachádzali uvedené na výrobkoch len v cudzom jazyku.

Po zohľadnení charakteru neposkytnutých informácií v štátnom jazyku, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľov a ich 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.

Pri stanovení výšky pokuty prihliadol správny orgán aj na hodnotu výrobkov so zistenými nedostatkami v celkovej sume 759,78 €.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľa o výrobkoch, čo môže pri nedodržaní dobromyseľnosti zo strany predávajúceho, spôsobiť spotrebiteľovi škodu.

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

Zároveň boli zobrazené do úvahy všetky vyjadrenia zamestnanca účastníka konania.

./.

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

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

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti 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/0010/05/2017

Dňa: 09. 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, § 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: **MAR HOL, s.r.o., Staré Grunty 26G, Bratislava**

prevádzkareň: **U HALIERIKA, ul. Malá 2945/2, Čadca**

dátum kontroly: **10.01.2017**

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 10.01.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 12 druhov textilných výrobkov v hodnote 201,50 €, 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 **€ 560,-**, slovom päťstošesťdesiat 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-00100517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.01.2017 v prevádzke U HALIERIKA, ul. Malá 2945/2, Čadca vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

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

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

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo dvanásť druhov textilných výrobkov v hodnote **201,50 €**, ktoré mali údaje o ich materiálovom zložení v zmysle Nariadenia EP a Rady č. 1007/2011 v cudzom jazyku:

COTTON, LYCRA, ALGEDON, ELASTICO, POLYEMID.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 47 kusov detskej ponožky, veľkosť 22-24 á 0,50 €
- 2) 33 kusov detskej ponožky, veľkosť 17-21 á 0,50 €
- 3) 29 kusov detskej ponožky, veľkosť 14-16 á 0,50 €
- 4) 6 kusov detskej ponožky, vek 0-6m á 0,90 €
- 5) 4 kusy detskej ponožky, vek 6-12m á 0,90 €
- 6) 5 kusov detskej pančuchy, veľkosť 94-106 á 1,30 €
- 7) 5 kusov detskej pančuchy, veľkosť 106-116 á 1,30 €
- 8) 3 kusy detskej pančuchy, veľkosť 116-128 á 1,30 €
- 9) 2 kusy dievčenskej spodnej prádla 4 ks á 2,80 €
- 10) 17 kusov chlapčenskej slipy 3ks, veľkosť 98-104 á 2,10 €
- 11) 21 kusov chlapčenskej slipy 3ks, veľkosť 110-116 á 2,10 €
- 12) 17 kusov chlapčenskej slipy 3ks, veľkosť 122-128 á 2,10 €

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 výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **MARHOL, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 25.01.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 10.02.2017, účastníkovi konania **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty**.

Vo vysvetlivke zo dňa 10.01.2017 osoba prítomná pri kontrole uviedla, správny orgán cituje:

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

Dňa 19.01.2017 bolo správny orgán doručené podanie účastníka konania zo dňa 13.01.2017 označené ako *Oznámenie o odstránení nedostatkov*, v ktorom uvádza, že zistené nedostatky, ktoré boli zistené pri kontrole dňa 10.01.2017, boli odstránené.

Správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov hodnotí pozitívne, avšak zároveň uvádzame, 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 ňu zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývajú, a to **bez ohľadu** na mieru subjektívneho zavinenia z akéhokoľvek dôvodu, ako i okolnosti prípadu.

Bolo objektívne zistené, že dvanásť druhov textilných výrobkov malo informácie v zmysle § 12 v cudzom jazyku, čo nepoprela ani osoba prítomná pri kontrole.

Na margo ešte správny orgán uvádza, že čo sa týka textilných výrobkov v zmysle komunitárneho práva – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011 – v článku 16 bod 3 je uvedené:

Označenie etiketou alebo iné označenie sú v úradnom jazyku alebo jazykoch členského štátu, na ktorého území sa textilné výrobky sprístupňujú na trh pre spotrebiteľa, pokiaľ dotknutý členský štát nestanoví inak.

Keďže Slovenská republika si právny stav neupravila inak, tak za etiketu lege artis a môže považovať len takú, ktorá je v úradnom jazyku členského štátu, teda v tomto prípade **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**. A toto účastník konania nesplnil. Ide o to, aby boli podávané spotrebiteľovi všetky požadované informácie, či už v zmysle komunitárneho práva alebo v zmysle práva SR, v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadal na **skutkové zistenia** uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 10.01.2017, **vyjadrenie** osoby prítomnej pri kontrole a **vyjadrenie** konateľky spoločnosti zo dňa 13.01.2017 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 **MAR HOL, 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 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 z vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 10.01.2017, z vyjadrenia konateľky spoločnosti zo dňa 13.01.2017, ako aj zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

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

POUČENIE :

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

Číslo: P/0448/05/2016

Dňa: 28. 02. 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: **NAJpneu.com, s.r.o., Vojtaššákova 893, Tvrdošín**
kontroly boli vykonané na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline
pre Žilinský kraj, Predmestská 71, Žilina
a v mieste bydliska účastníka konania na adrese: **Vladina 736/87, Tvrdošín**
dátumy kontrol: **19.12.2016 a 11.01.2017**

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 19.12.2016 a 11.01.2017 bolo zistené, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 22.07.2016 nevybavil v lehote najneskôr 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom reklamácia bola vybavená až dňa 26.09.2016, t. j. po uplynutí maximálnej zákonnej lehoty 30 dní.

./.

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 19.12.2016 a 11.01.2017 bolo zistené, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 22.07.2016 nevydal o jej vybavení písomný doklad v zákonom stanovenej maximálnej lehote 30 dní, pričom tento doklad bol vydaný až dňa 26.09.2016.

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 **€ 700,-**, slovom sedemsto 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-0448/05/2016.

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 19.12.2016 a 11.01.2017 **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovanom pod číslom P – 814/2016**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj a v mieste bydliska konateľa spoločnosti na adrese Vladina 736/87 Tvrdošín, pri ktorých boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ **dňa 28. mája 2016** uzavrel prostredníctvom webovej stránky predávajúceho www.najpneu.com s predávajúcim kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa výrobku – *pneumatiky Nexen N FERA SUI 225/40 R1892Y E, A, 2(72dB)* + bezplatná montáž a vyváženie v predajnej cene 73,74 €. Spotrebiteľ uhradil kúpnu cenu dňa 01.06.2016, kedy mu bol zároveň výrobok doručený na dobierku.

Dňa 22. júla 2016 si spotrebiteľ uplatnil na zakúpený výrobok formou emailu na emailovú adresu info@najpneu.com (emailová adresa uvedená na webovej stránke predávajúceho ako adresa na uplatnenie reklamácie) reklamáciu z dôvodu „*na pneumatike sa objavila na boku vypuklina a bližšej obhliadke je guma po obvode dopráskaná*“. Spotrebiteľ žiada buď o výmenu pneumatiky alebo o vrátenie kúpnej ceny vo výške 73,74 €

V ten istý deň žiadal predávajúci od spotrebiteľa zaslanie fotografie s detailným záberom a s popisom závad. Spotrebiteľ zaslal obratom na emailovú adresu info@najpneu.com fotografiu reklamovaného výrobku s popisom závad. Následne spotrebiteľ na základe informácie od predávajúceho o adrese prevádzkarne, na ktorú má výrobok zaslať, odoslal

výrobok doporučenou zásielkou prostredníctvom Slovenskej pošty na adresu Vojtaššákova 893, Tvrdošín (táto adresa je uvedená aj na webovej stránke predávajúceho ako adresa na uplatnenie reklamácie) **dňa 01.08.2016** na uvedenú adresu, pričom predmetná zásielka sa vrátila spotrebiteľovi dňa 23.08.2016 späť ako neprevzatá v odbernej lehote.

Následne zaslal výrobok spotrebiteľ opätovne na adresu predávajúceho, a to prostredníctvom prepravnej spoločnosti TOPTRANS EU, a. s., stredisko Banská Bystrica, Na Priehon 50, Nitra dňa 30.08.2016.

Predávajúci reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú dňa 22.07.2016 zaevidoval v evidencii o reklamáciách až dňa 30.08.2016.

Predávajúci ukončil predmetné reklamačné konanie **až dňa 26.09.2016**, kedy zaslal spotrebiteľovi aj písomný doklad o vybavení reklamácie ako *Vyjadrenie k reklámácii* zo dňa 26.09.2016, v ktorom uvádza, že reklamovaná pneumatika bola obhliadnutá reklamačným technikom predávajúceho a reklamačným technikom dodávateľa, pričom sa zhodli na tom, že sa nejedná o poškodenie súvisiace s výrobou pneumatiky, ale s jej prevádzkou a teda že sa jedná o mechanické poškodenie výrobku a tým považuje predávajúci reklamáciu za neoprávnenú.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že predmetná reklamácia nebola zo strany predávajúceho vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nebol vydaný písomný doklad o jej vybavení.

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 - **NAJpneu.com, s.r.o.**

Vo vysvetlivke zo dňa 19.12.2016 konateľ spoločnosti uviedol, správny orgán cituje:

„Nesúhlasím s tvrdením, že reklamácia bola posúdená bez odborného vyjadrenia, nakoľko týmto vyjadrením disponujem a zašlem ho dodatočne elektronicky. A nesúhlasím s tým, že nebola vybavená v 30 dňovej zákonnej lehote, nakoľko reklamovaný produkt k odbornému posúdeniu bol doručený dňa 30.08.2016 a reklamácie bola vybavená dňa 26.09.2016. Inšpekčný záznam som osobne prevzal.“ – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu:

Spotrebiteľ si podľa predložených dokladov reklamáciu preukázateľne uplatnil emailom zo dňa 22.07.2016, kde uviedol a zadefinoval, aké sú vady na reklamovanom výrobku a zároveň zaslal predávajúcemu požadované fotografie. Následne sa pokúšal výrobok predávajúcemu po predchádzajúcej komunikácii ohľadom relevantnej adresy predávajúceho výrobok doručiť, avšak zo strany predávajúceho došlo navyše k neprevzatíu zásielky v odbernej lehote, čím podstatne ovplyvnil priebeh reklamačného konania, sťažil pozíciu spotrebiteľa a dokonca mu spôsobil ďalšie finančné výdavky, kedy bol spotrebiteľ nútený výrobok zasielať opätovne prostredníctvom prepravnej spoločnosti.

K vyjadreniu konateľa spoločnosti, že nesúhlasí s tvrdením, že reklamácia bola posúdená bez odborného posúdenia správny orgán uvádza, že v predmetnom inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2016 a ani v inšpekčnom zázname zo dňa 11.01.2017, nie je predmetom riešenia pri reklámácii odborné posúdenie (pokiaľ má konateľ na mysli odborné posúdenie

podľa § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa pre prípad zamietnutia reklamácie), nakoľko podľa zistení správneho orgánu nebola reklamácia vybavená žiadnym spôsobom v zákonom stanovenej 30- dňovej lehote na vybavenie reklamácie, a teda skúmať v tejto súvislosti existenciu odborného posúdenia by bolo bezpredmetné.

K predmetnej vysvetlivke konateľa spoločnosti sa zároveň vyjadrili inšpektori v rámci vykonanej kontroly.

Následne zaslal účastník konania emailom zo dňa 13.01.2017 vyjadrenie k zistenému skutkovému stavu kontrolou zo dňa 11.01.2017, v ktorom účastník konania opätovne uvádza, že nesúhlasí s tým, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu dňa 22.07.2016 prostredníctvom emailu. Účastník konania uvádza, že spotrebiteľ si neuplatnil reklamáciu dňa 22.07.2016 týmto emailom, nakoľko v ňom iba prejavil zámer o reklamáciu daného výrobku, pričom v danom čase mal byť spotrebiteľ predávajúcim informovaný, aby výrobok poslal na bližšie posúdenie, nakoľko predávajúci nie je schopný posúdiť vadu pneumatiky na diaľku. Zároveň účastník konania vo vyjadrení uviedol, že nesúhlasí s konštatovaním, že reklamácia uplatnená do 12 mesiacov od kúpy výrobku nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a že nebol v tejto lehote vydaný písomný doklad o jej vybavení. Účastník konania argumentuje tým, že výrobok (pneumatika) mu bol doručený dňa 30.08.2016, čo považuje za dátum, kedy si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu a vyjadrenie k reklamácií zaslal dňa 26.09.2016, čo je dokonca kratšia lehota ako je zákonom stanovená.

Stanovisko správneho orgánu:

Podmienkami pre relevantné uplatnenie reklamácie spotrebiteľa je preukázateľné vytknutie vady na výrobku, uplatnenie si nároku spotrebiteľa (výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny a pod.) a zároveň preukázanie skutočnosti zo strany spotrebiteľa, že sa jedná o vec zakúpenú u predávajúceho. Uvedené skutočnosti sú súčasne rozhodujúce pre začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie. Všetky tieto podmienky boli zo strany spotrebiteľa splnené, čo je zrejmé z predložených dokladov a skutočností zistených v rámci vykonaných kontrol. Spotrebiteľ po vytknutí vady na výrobku sa sám aktívne zaujímal aj o to, aby mal predávajúci výrobok k dispozícii a aby mohol tento zodpovedne posúdiť charakter vady a rozhodnúť o vybavení reklamácie. O tom bola predložená emailová komunikácia, v rámci ktorej sa spotrebiteľ zaujíma o adresu, na ktorú má výrobok zaslať. Spotrebiteľ teda nepochybne poskytol súčinnosť v súvislosti so zasláním výrobku na adresu predávajúceho, ktorú predávajúci sám uviedol ako adresu, ktorá je uvedená na jeho webovej stránke ako adresa na uplatnenie reklamácie. Následne, ako sme už uviedli vyššie, došlo zo strany účastníka konania k neprevzatiu výrobku na adrese, na ktorú spotrebiteľ po predchádzajúcej komunikácii výrobok zaslal, čím bola nepochybne sťažená pozícia spotrebiteľa v súvislosti s uplatňovaním reklamácie a dokonca mu vznikli ďalšie finančné výdavky spojené tým, že bol nútený výrobok zasielať opätovne prostredníctvom prepravnej spoločnosti. Účastník konania navyše zaevidoval danú reklamáciu, až keď mu výrobok spotrebiteľ doručil (po druhýkrát) a až tento dátum považoval za dátum uplatnenia reklamácie, čo je neakceptovateľné.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.01.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 01.02.2017, **oznamené začatie správneho konania o uložení pokuty.**

Vo vyjadrení zo dňa 02.02.2017, ktoré bolo správne orgánu doručené dňa 13.02.2017, konateľ spoločnosti p. Marek Gregorec uviedol, správny orgán cituje:

„Vyjadrenie k dôvodom konania uvedených v Oznámení o začatí správneho konania č. P/0448/05/2016

Vo veci správneho konania o ukončení reklamácie po uplynutí zákonnej lehoty 30 dní, kedy bol spotrebiteľovi zaslaný aj písomný doklad o vybavení reklamácie zo dňa 26.09.2016 s tým, že reklamácia je neoprávnená dodávame nasledovné:

Nesúhlasíme s tvrdením, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu 22.07.2016. Toto je dátum, kedy nás o svojom zámere uplatniť si reklamáciu iba informoval. Tak ako pri reklamácií výrobku zakúpeného v kamennej predajni, sa za uplatnenie reklamácie považuje deň, kedy je takýto výrobok odovzdaný predávajúcemu (a nie deň, kedy ho spotrebiteľ o svojom zámere uplatniť si reklamáciu iba informuje), tak aj pri reklamácií na diaľku môže byť za takýto deň považovaný výlučne ten, kedy je reklamovaný výrobok predávajúcemu doručený.

Považovať za uplatnenie reklamácie iný dátum než ten, kde je reklamovaný výrobok doručený predávajúcemu, potvrdzuje aj nejednoznačnosť pri odpovediach na nižšie uvedené otázky.

Ktorý z dátumov by mal byť považovaný za dátum uplatnenia reklamácie, od ktorého začína plynúť zákonom stanovená 30-dňová lehota, keď medzi dátumom 22.07.2016, kedy spotrebiteľ o svojom zámere reklamovať výrobok informoval (a ktorý Vy považujete za kľúčový a nazývate ho dátum uplatnenia si reklamácie), a dátumom 01.08.2016, kedy spotrebiteľ výrobok odoslal, ubehlo 10 dní?

Tých 10 dní je predsa na úkor 30-dňovej zákonnej lehoty počas ktorej je predávajúci splniť si svoju povinnosť vyplývajúcu zo zákona.

A čo ak by spotrebiteľ odoslal výrobok až 21.08.2016?

Ak by bol za dátum uplatnenia reklamácie (tak ako tvrdíte Vy) stále považovaný dátum 22.07.2016 (kedy nás o svojom zámere reklamovať informoval) tak už pri odosielaní výrobku by bola 30-dňová zákonná lehota uplynutá. A čo v prípade, že by dátum uplatnenia reklamácie bol považovaný dátum odoslania reklamovaného výrobku – 01.08.2016 - , a kuriérska spoločnosť pochybí (tak ako v tomto prípade), a výrobok nedoručí, uskladní ho vo svojom depe, a po uplynutí určitej doby jednoducho vráti späť odosielateľovi? Rovnako, ako záručná doba výrobku začína plynúť jeho prebratím kupujúcim (a nie výlučne dátumom uvedeným na faktúre), tak aj zákonom stanovená 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie by mala začať plynúť prevzatím reklamovaného výrobku predávajúcim (a nie dátumom, kedy spotrebiteľ o svojom zámere informuje, resp. kedy reklamovaný výrobok odošle predávajúcemu). Aj vzhľadom k vyššie uvedenému tvrdíme, že dátum uplatnenia danej reklamácie je 30.08.2016, kedy bol výrobok - pneumatika - prevzatý predávajúcim – nami-, a keďže písomné vyjadrenie bolo zaslané spotrebiteľovi 26.09.2016 tak sme presvedčení, že sme postupovali v súlade so zákonom, a začatie správneho konania o uložení pokuty je nedôvodné.“

Stanovisko správneho orgánu:

Ako už správny orgán uviedol vyššie, skutočnosti rozhodujúce pre začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie sú preukázateľné vytknutie vady na výrobku spotrebiteľom, uplatnenie si nároku spotrebiteľa (výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny a pod.) a zároveň preukázanie skutočnosti zo strany spotrebiteľa, že sa jedná o vec zakúpenú u predávajúceho. Zo strany spotrebiteľa teda v žiadnom prípade nemohlo ísť iba o jeho zámer uplatniť si reklamáciu, ale o jej preukázateľné uplatnenie v danom čase, po tom, čo zistil vadu na výrobku. Súčasný právny stav nepozná a nerozlišuje uplatnenie reklamácie v „kamennom obchode“ alebo „na diaľku“.

Spotrebiteľ vzápätí po uplatnení reklamácie emailom zo dňa 22.07.2016 zaslal emailom predávajúcemu aj fotografie reklamovaného výrobku. Následne sa pokúšal samotný výrobok doručiť na adresu predávajúceho, a to dňa 01.08.2016. Žiadnym spôsobom teda nedošlo k mareniu lehoty na vybavenie reklamácie zo strany spotrebiteľa, pričom tento poskytol súčinnosť po výzve predávajúceho na zaslanie výrobku. Na základe vyššie uvedených skutočností písomné vyjadrenie zo dňa 26.09.2016 zaslané zo strany účastníka konania spotrebiteľovi, nemožno považovať za vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a ani za vydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie v tejto zákonnej lehote.

V tejto súvislosti správny orgán upozorňuje účastníka konania, že lehota na vybavenie reklamácie je **lehotou prekluzívnou** a po jej uplynutí má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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

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

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

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

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa**.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú.

./.

Účastník konania reklamáciu zo dňa 22.07.2016 mal povinnosť vybaviť **formálnym postupom** v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Teda mal povinnosť vybaviť predmetnú reklamáciu niektorým zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmela byť dlhšia ako 30 dní a v tejto lehote vydať aj písomný doklad o jej vybavení.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a **neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie**, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a aby evidencia o reklamáciách obsahovala všetky zákonné náležitosti. Z pokladov k rozhodnutiu jednoznačne vyplýva, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 22.07.2016 v zákonnej maximálnej lehote 30 dní v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a v tejto lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení v zmysle § 18 ods.9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 814/2016, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 19.12.2016 a 11.01.2017, **vyjadreniami konateľa spoločnosti** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **NAJpneu.com, s.r.o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie **vybaviť reklamáciu** ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však **nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v uvedenej lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie**.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a ods. 9 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 č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

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

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

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal na to, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote a nevydaním písomného dokladu o jej vybavení v tejto lehote, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácií spôsobom ustanoveným 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.

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0402/05/2016

Dňa: 10. 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: **SG GRESA, s.r.o., sídlo: Dr. I. Markoviča 2083/1, 915 01 Nové Mesto nad Váhom (právny nástupca spoločnosti: BUTY, s.r.o., Podhora 5335/38, 034 01 Ružomberok od 1.12.2016 na základe zmluvy o zlúčení)**

prevádzkareň: **Odevy, obuv – BUTY, Podhora 5335/38, Ružomberok**

dátum vykonania kontroly: **16.11.2016**

IČO:

./.

- **pre porušenie povinnosti v zmysle § 4 ods. 1 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorej je predávajúci povinný zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov,** keď bolo kontrolou dňa 16.11.2016 v prevádzkarni: *Odevy, obuv – BUTY, Podhora 5335/38, Ružomberok*, ktorá v čase vykonania kontroly bola prevádzkovaná spoločnosťou *BUTY, s.r.o., Podhora 5335/38, 034 01 Ružomberok*, ktorej právnym nástupcom je od 1.12.2016 spoločnosť: *SG GRESA, s.r.o., sídlo: Dr. I. Markoviča 2083/1, 915 01 Nové Mesto nad Váhom*, zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň nebolo vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva

- **pre porušenie povinnosti v zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa (v nadväznosti na § 12 ods. 2), v zmysle ktorej je predávajúci povinný poskytnúť písomné informácie podľa osobitného predpisu v kodifikovanej podobe štátneho jazyka,** keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzal 11 druhov textilných výrobkov v hodnote 3 154,20 €, ktoré nemali písomné informácie podľa osobitného predpisu (v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným zložením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES) o názve textilného vlákna uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 800,-**, slovom osemsto eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-04020516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.11.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni: *Odevy, obuv – BUTY, Podhora 5335/38, Ružomberok*, ktorá v čase vykonania kontroly bola prevádzkovaná spoločnosťou *BUTY, s.r.o., Podhora 5335/38, 034 01 Ružomberok*, ktorej právnym nástupcom je od 1.12.2016 spoločnosť: *SG GRESA, s.r.o., sídlo: Dr. I. Markoviča 2083/1, 915 01 Nové Mesto nad Váhom*, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 4 ods. 1 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní 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.

Účastník konania ako právny nástupca spoločnosti *BUTY, s.r.o., Podhora 5335/38, 034 01 Ružomberok* od 1.12.2016 zodpovedá za nedostatok, ktorý bol zistený dňa 16.11.2016 v prevádzkarni: *Odevy, obuv – BUTY, Podhora 5335/38, Ružomberok*, keď **na kontrolovanú prevádzkareň nebolo vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva, čím si predávajúci nesplnil povinnosť zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov.**

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

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

Účastník konania ako právny nástupca spoločnosti *BUTY, s.r.o., Podhora 5335/38, 034 01 Ružomberok* od 1.12.2016 zodpovedá za nedostatok, ktorý bol zistený dňa 16.11.2016 v prevádzkarni: *Odevy, obuv – BUTY, Podhora 5335/38, Ružomberok*, keď sa v ponuke spotrebiteľom nachádzalo **11 druhov textilných výrobkov v hodnote 3 154,20€, ktoré nemali písomné informácie podľa osobitného predpisu** (v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným zložením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES, **dalej len nariadenie) o názve textilného vlákna uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.**

./.

Vyššie uvedený nedostatok bol zistený u týchto výrobkov:

- dámska mikina AMBIFIONFTY á 18,50€/ks v počte 15ks v hodnote 277,50 € (35% COTTON, 65% POLYESTER)
- dámsky kabát á 45,00€/ks v počte 4ks v hodnote 180,00 € (70% ACRYLIC, 30% LANA)
- dámsky sveter ANNE á 11,50€/ks v počte 9ks v hodnote 103,50 € (65% POLYESTER, 35% COTTON)
- dámske rifle á 29,90€/ks v počte 11ks v hodnote 328,90 € (69% COTTON, 28% POLYESTER, 2% SPANREX)
- dámsky rifle DROMEDAR á 23,90€/ks v počte 3ks v hodnote 71,70 € (98% COTTON, 2% ELASTHANE)
- dámske rifle ANULE YEANS á 16,50€/ks v počte 7ks v hodnote 115,50 € (98% COTTON, 2% ELASTHANE)
- dámske rifle GOURD á 21,50€/ks v počte 21ks v hodnote 451,50 € (98% COTTON, 2% ELASTHANE)
- dámske rifle P.O.SEVEN á 23,50€/ks v počte 11ks v hodnote 258,50 € (98% COTTON, 2% ELASTHANE)
- dámske rifle MISS BON á 17,50€/ks v počte 16ks v hodnote 280,00 € (50% COTTON, 48%POLYESTER, 2%ELASTAN)
- dámske rifle GOURD á 23,50€/ks v počte 9ks v hodnote 211,50 € (98% COTTON, 2% ELASTHAN)
- dámske rifle GOURD á 19,90€/ks v počte 44ks v hodnote 875,60 € (98% COTTON, 2% ELASTHANE).

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania: **SG GRESA, s.r.o.** ako právny nástupca spoločnosti *BUTY, s.r.o., Podhora 5335/38, 034 01 Ružomberok* od 1.12.2016, ktorá bola dňa 16.11.2016 podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.12.2016 adresované oznámenie o začatí správneho konania, ktoré sa správne mu orgánu vrátilo dňa 2.1.2017 z adresy sídla spoločnosti SG GRESA, s.r.o., sídlo: Dr. I. Markoviča 2083/1, 915 01 Nové Mesto nad Váhom s poznámkou poštového doručovateľa: „*adresát je neznámy*“ a dňa 15.2.2017 aj z adresy bydliska konateľa spoločnosti: Ján Kochan, Sady Cyrila a Metoda 18/7, 018 51 Nová Dubnica s poznámkou poštového doručovateľa: „*zásielka neprevzatá v odbernej lehote*“:

Podľa § 25 ods. 2 zák. č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len Správny poriadok), ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správne mu orgánu známa, *písomnosť sa považuje po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky správne mu orgánu za doručenú, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.*

./.

Listom zo dňa 14.3.2017 informoval správny orgán účastníka konania o vydaní rozhodnutia o uložení pokuty v lehote 60 dní od doručenia oznámenia o začatí správneho konania, no predmetná písomnosť sa správnomu orgánu vrátila dňa 21.3.2017 s poznámkou poštového doručovateľa: „*adresát je neznámy*“ z vyššie uvedených adries.

Podľa § 25 ods. 2 zák. č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len Správny poriadok), ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, *písomnosť sa považuje po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu za doručenú, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.*

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 16.11.2016 konateľ spoločnosti BUTY, s.r.o. uviedol: „*Inšpekčný záznam som osobne prevzal. Nedostatky odstránime.*“

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

Správny orgán na margo vyjadrenia osoby neoprávnenej konať v mene účastníka konania dodáva, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je kontrolovaná osoba, povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správnu orgánu dozoru a preto prijatie opatrení na ich odstránenie ju nezbavuje zodpovednosti za zistené protiprávne konanie. Správny orgán má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinnosti ustanovenej týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorej účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

Účastník konania: spoločnosť **SG GRESA, s.r.o. ako právny nástupca spoločnosti BUTY, s.r.o. je** v zmysle ustanovení § 4 ods. 1 písm. e/ a § 13 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** zabezpečovať hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytnúť písomné informácie podľa osobitného predpisu v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

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

./.

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. e/ a § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nezabezpečil hygienické podmienky predaja výrobkov a upieral spotrebiteľovi právo na úplné, riadne a komplexné informácie týkajúce sa údajov o označovaní textilných výrobkov. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na zabezpečenie hygienických podmienok pri predaji výrobkov a jednak v neposkytnutí spotrebiteľom informácií názve textilného vlákna v slovenskom jazyku, čím mohlo dôjsť k znehodnoteniu textilných výrobkov nesprávnym ošetrovaním v nadväznosti na cudzojazyčnú informáciu o názve textilného vlákna a tým aj k reálnemu poškodeniu spotrebiteľov na ich právach. Účastník konania ako predávajúci, podľa vyššie uvedeného nariadenia, zabezpečuje, aby pri sprístupnení textilného výrobku na trh mali textilné výrobky etikety s označením vláknového zloženia v úradnom jazyku štátu, na ktorého území sa textilné výrobky sprístupňujú, pričom označenie textilných výrobkov etiketou je trvalé, ľahko čitateľné, viditeľné, prístupné a aj pevne pripevnené k textilnému výrobku. Informácia o názve textilného vlákna v kodifikovanej podobe štátneho jazyka je pre spotrebiteľa rozhodujúca pred kúpou. Po zohľadnení nesplnenia si zákonom stanovených povinností, 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 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 a bez ohľadu na úmyselné alebo nedbanlivostné konanie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Zabezpečenie hygienických podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb patrí k základným povinnostiam podnikateľského subjektu s tým, že posúdenie splnenia hygienických požiadaviek má byť vykonané pred otvorením prevádzkarne, čo nebolo žiadnym spôsobom preukázané.

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

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

Pri stanovení výšky sankcie bolo prihliadnuté aj na vyjadrenia konateľa spoločnosti BUTY, s.r.o.

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 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/0108/05/2017

Dňa: 22. 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: **ARBN SK, s.r.o., sídlo: Kutuzovova 9, 831 03 Bratislava- Nové Mesto**

prevádzkareň: **Fruitisimo, OC Aupark, Veľká Okružná 59/A, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **4.4.2017**

IČO:

./.

• **pre porušenie povinnosti v zmysle § 15 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

- **uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne**, keď bolo dňa 4.4.2017 u účastníka konania: *ARBN SK, s.r.o., sídlo: Kutuzovova 9, 831 03 Bratislava- Nové Mesto* v prevádzkarni: *Fruitissimo, OC Aupark, Veľká Okružná 59/A, Žilina* kontrolou zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne

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

- **mať na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 300,-**, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-1080517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 4.4.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Fruitissimo, OC Aupark, Veľká Okružná 59/A, Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

Podľa § 15 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa musí byť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo dňa 4.4.2017 u účastníka konania: *ARBN SK, s.r.o., sídlo: Kutuzovova 9, 831 03 Bratislava- Nové Mesto* v prevádzkarni: *Fruitissimo, OC Aupark, Veľká Okružná 59/A, Žilina* kontrolou zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.

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 dňa 4.4.2017 u účastníka konania: *ARBN SK, s.r.o., sídlo: Kutuzovova 9, 831 03 Bratislava-Nové Mesto* v prevádzkarni: *Fruitissimo, OC Aupark, Veľká Okružná 59/A, Žilina* kontrolou zistené, že **na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok.**

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

Listom zo dňa 20.4.2017, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 24.4.2017, bolo oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 4.4.2017 vedúca prevádzkarne p. Andrea Málková uviedla: *„Pri kontrole som bola osobne prítomná a inšpekčný záznam som osobne prevzala.“*

Dňa 11.5.2017 bol správne mu orgánu z e-mailovej adresy: stanislav.krakky@fruitisimogroup.com doručený e-mail, v ktorom bolo uvedené: *„Dobrý den, v příloze posílám požadované dokumenty z kontroly dne 4.4.2017, které byly požadovány inspektory – číslo služebního prukazu 656 a 649. Prosím o potvrzení přijetí dokumentu. Posláno ve dvou emailech z důvodu nadměrné velikosti souboru.*

S pozdravem Stanislav Krátký.“

V prílohe predmetného e-mailu sa nachádzalo rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline, V. Spanyola 27, Žilina, PSČ 011 71 zo dňa 20.11.2015 (č. j.: A/2015/03945/HP/H) a zo dňa 23.7.2015 (č. j.: A/2015/02046/HP/H), v ktorých tento orgán schvaľuje uvedenie prevádzkových priestorov do prevádzky.

Správny orgán v oznámení o začatí správneho konania vinil účastníka konania za nezabezpečenie hygienických podmienok pri predaji výrobkov z dôvodu, že pri kontrole nebolo preukázané vydanie rozhodnutia regionálneho úradu verejného zdravotníctva na kontrolovanú prevádzkareň. Na základe predloženia predmetného rozhodnutia regionálneho úradu verejného zdravotníctva na kontrolovanú prevádzkareň v e-maile doručenom správne mu orgánu dňa 11.5.2017 správny orgán týmto rozhodnutím neviní účastníka konania pre porušenie § 4 ods. 1 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa pre nezabezpečenie hygienických podmienok pri predaji výrobkov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **ARNB SK, s.r.o.** zmysle ustanovení § 15 ods. 1 písm. b/ a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy povinná uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a mať na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok.

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

Tým bol porušený § 15 ods. 1 písm. b/ § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej upieral spotrebiteľovi právo na riadne, úplné a komplexné informácie týkajúce sa údajov o osobe zodpovednej za činnosť prevádzkarne, ako aj údajov o podmienkach, spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania, nakoľko neposkytnutím spotrebiteľom údajov o osobe, ktorá zodpovedá za činnosť prevádzkarne a ktorá je osobou kompetentnou riešiť aj sporové situácie so spotrebiteľmi, ako aj neposkytnutím údajov o práve zo zodpovednosti za vady výrobkov prostredníctvom reklamačného poriadku, mohlo dôjsť aj k nevyužitiu práv prináležiacich spotrebiteľom a tým aj k reálnemu poškodeniu spotrebiteľov na ich právach. Po zohľadnení neposkytnutých informácií, najmä s poukazom na to, že uplatnenie reklamácie patrí k najčastejšie uplatňovaných právam zo strany spotrebiteľov, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľov a ich 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.

Pri stanovení sankcie bolo rovnako brané na zreteľ, že konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľa o podnikateľskom subjekte, resp. o osobe zodpovednej za činnosť prevádzkarne, ako aj vo vzťahu k dodržaniu podmienok predaja, ktoré by spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodili.

Orgán dozoru prihliadol zobrať pri ukladaní výšky sankcie do úvahy, 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.

Zároveň boli brané na zreteľ 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.

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.