

Číslo: P/0119/05/2017

Dňa: 01. 06. 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: **Slovak Telecom, a. s., Bajkalská 28, Bratislava**
prevádzkareň: **T-CENTRUM, Pôjdeto servisné centrum, Veľká Okružná 59A, Žilina**
dátumy kontrol: **03.04.2017 a 06.03.2017**
IČO:

- 1. pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 03.04.2017 a 06.03.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 12.09.2016 predávajúci nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní, keď túto nevybavil jedným zo spôsobov podľa § 2 písm. m),**

./.

- 2. pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď evidencia spotrebiteľských reklamácií neobsahovala údaj o spôsobe vybavenia reklamácie**

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 400,-**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01190517.

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 03.04.2017 a 06.03.2017 v prevádzke T-CENTRUM, Pôjdeto servisné centrum, Veľká Okružná 59A, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 210/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

1. Pri výkone kontroly bolo zistené, že kupujúci uzavrel dňa 18.08.2016 s predávajúcim (poskytovateľom služby) zmluvu o oprave veci, ktorej predmetom bola oprava zariadenia – *mobilného telefónu zn. ASUS Zenfone 5* v dohodnutej cene opravy vo výške 55,- €. Kontrolovaný subjekt vydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky - *Potvrdenie o prijatí opravy č. 133RF00474/16* zo dňa 18.08.2016.

Dňa 29.08.2016 si spotrebiteľ uplatnil na vykonanú opravu reklamáciu, ktorú predávajúci prijal a vydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie – *Potvrdenie o prijatí opravy č.: 1333RF00498/16*. V rámci predmetného dokladu zo dňa 29.08.2016 bolo okrem iného ako vada udávaná zákazníkom (popis poruchy) uvedené: *„Reklamácia sprievodky 1333RF00474/16 výmena LCD kompletu, na displeji sa zobrazili flaky.“*

Následne bola táto reklamácia vybavená dňa 09.09.2016 výmenou chybného náhradného dielu.

Následne si dňa 12.09.2016 spotrebiteľ opätovne uplatnil na vykonanú opravu reklamáciu, pričom ako vadu uviedol: *Nedá sa zapnúť, reklamácia sprievodky č. 1333RF00498/16*. Už pri preberaní sa telefón nedal zapnúť, po skúšaní s kolegom sa to po hodine podarilo. Avšak telefón doma ani znova na predajni nejde zapnúť ani nenabíja.

./.

Túto poskytovateľ služby prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 1333RF00540/16. Ohľadom predmetnej reklamácie bol následne zo strany kontrolovaného subjektu vydaný doklad – *Protokol o oprave č. PZA234329* zo dňa 02.10.2016, v ktorom je ako spôsob vybavenia/vyjadrenie servisu uvedené: *Na zariadení zistený studený spoj na základnej doske spôsobujúci sporadické vypínanie prípadne nemožnosť zapnúť zariadenie, vada je priamo na základnej doske – zariadenie neopraviteľné.*

Uvedené vyjadrenie zo dňa 02.10.2016 je ako spôsob vybavenia reklamácia v uvedenom znení zaevidované aj v evidencii o reklamáciách.

V rámci vyššie uvedeného dokladu - Protokol o oprave č. PZA234329 zo dňa 02.10.2016, ako aj v evidencii o reklamáciách ako spôsob vybavenia reklamácie poskytovateľ služby uviedol vyššie opísaný technický stav zariadenia a konštatovanie, že zariadenie je neopraviteľné.

V predmetnom doklade, ktorý má slúžiť ako písomný doklad o vybavení reklamácie pre spotrebiteľa, ako aj evidencii o reklamáciách, však chýba výsledok posúdenia reklamácie a aj to, akým spôsobom bola táto reklamácia zo dňa 12.09.2016 pre spotrebiteľa vybavená.

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

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo **dňa 12.09.2016 nedodrжал formálny postup** pri vybavovaní reklamácií, a to **po určení spôsobu vybavenia vybaviť** reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá **nesmie byť dlhšia ako 30 dní**, a to **jedným zo spôsobov uvedených taxatívne v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa a uviesť** v evidencii spotrebiteľských reklamácií všetky náležitosti vrátane **spôsobu vybavenia 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 reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie. Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a **spôsobe vybavenia reklamácie** a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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 - **Slovak Telecom, a. s.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 03.05.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 05.05.2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 17.05.2017 bolo správne orgánu doručené podanie účastníka konania označené ako *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania* zo dňa 12.05.2017, v ktorom účastník konania okrem iného uviedol, správny orgán cituje:

„Chceme poukázať na to, že reklámia zo dňa 12.09.2016 nesúvisí s vykonanou opravou zo dňa 18.8.2016 a jej následnou reklamáciou zo dňa 10.9.2016. Pôvodne bola na telefóne vykonaná oprava, ktorá sa týkala poškodeného displeja a následná reklámia č. 133RF00498/16, ktorá sa takisto týkala opravovaného displeja. Tretí podnet zákazníka (č. 1333RF00540/16) sa týkal problémov so zapnutím mobilného telefónu a teda niečoho s čím pôvodná oprava vôbec nesúvisí.

Podľa dokumentácie č.1333RF00474/16 bola so zákazníkom uzatvorená zmluva o oprave a úprave veci v zmysle § 652 a nasl. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v platnom znení. V zmysle § 653, ods.1 Občianskeho zákonníka platí: „Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava alebo úprava pri prevzatí veci objednávateľom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.“ Zhotoviteľ zodpovedá za vady opravy alebo úpravy len v prípade, že plnenie spočívajúce v oprave alebo úprave veci nebolo poskytnuté riadne. Vada musí mať svoj pôvod v zmluvnom plnení. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady vecí, ktorých odstránenie nebolo predmetom plnenia, ani za vady, ktoré nevznikli v dôsledku poskytnutého plnenia. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady, ktorých odstránenie nebolo predmetom opravy, ani za vady, ktoré nie sú v príčinnej súvislosti s poskytnutým výkonom.

./.

Preto máme za to, že ST nebolo povinné podnet č. 1333RF00540/16 posudzovať ako reklamáciu opravy displeja, ale možno to považovať za novú objednávku nezáručnej opravy, ktorá bola vyriešená bezplatne (bez účtovania si poplatku za diagnostiku) konštatovaním, že zariadenie je o neopraviteľné. ST preto nebolo povinné riešiť túto vec ako reklamáciu v zmysle § 2, písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z. v platnom znení.

V zmysle vyššie uvedeného máme za to, že podnet č. 1333RF00540 nemožno považovať za riadnu reklamáciu opravy vykonanej pod č. 1333RF00474 a pod č. 1333RF00498/16, ale že sa jedná o objednávku novej opravy, ktorú nie je možné vykonať z dôvodu neopraviteľnosti zariadenia.“ – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu:

Z dokladov predložených zo strany predávajúceho v rámci kontroly ani dodatočne ako prílohy k vyjadreniu nevyplýva, že by sa malo v prípade reklamácie zo dňa 12.09.2017 jednať o nezáručnú opravu, ktorá mala byť predávajúcim vybavená bezodplatne, a nie o reklamáciu. Naopak z predmetných dokladov jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľ si u predávajúceho uplatnil reklamáciu v zrejmej súvislosti s vykonanou opravou zo dňa 18.8.2016, o čom svedčí aj popis v rámci vyplneného potvrdenia o uplatnení reklamácie, kde je pri popise vady uvedená: „Nedá sa zapnúť, reklamácia sprievodky č. 1333RF00498/16...“, pričom práve pod číslom 1333RF00498/16 je evidovaná reklamácia zo dňa 29.08.2016, pri ktorej bol spotrebiteľovi vymenený náhradný diel. Zároveň aj z textu vyplýva, že zrejším zámerom spotrebiteľa bolo uplatnenie reklamácie, ktorú predávajúci v danom prípade prijal a zaevidoval.

Tvrdenie účastníka konania, že vykonaná oprava mobilného telefónu zo dňa 18.08.2016 nemá súvis s reklamáciou spotrebiteľa zo dňa 12.09.2016 takisto neobstojí, nakoľko nie je možné vychádzať z toho, že priemerný spotrebiteľ má možnosť posúdiť a rozoznať technický stav zariadenia natoľko, aby mohol jednoznačne vylúčiť, že nemožnosť vypnutia a zapnutia zariadenia nevznikla práve v príčinnej súvislosti s opravovaným displejom. Aj s podnetu spotrebiteľa, ktorý bol doručený správne mu orgánu vyplýva, že spotrebiteľ zistil predmetnú reklamovanú vadu práve v nadväznosti na vykonanú opravu a následnú reklamáciu, pri ktorej bol vymenený náhradný diel, pričom spotrebiteľ uviedol, správny orgán cituje: „pri preberaní tovaru zo záručnej opravy.“

Posúdenie vady zariadenia s odbornou starostlivosťou a následné rozhodnutie o spôsobe vybavenia reklamácie je len na rozhodnutí predávajúceho, ktorý v danom prípade reklamáciu spotrebiteľa podľa predložených dokladov prijal, avšak nevybavil ju jedným zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán štátnej správy takisto neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie alebo technický stav zariadenia, ale skúma to, aby bolo spotrebiteľovi zabezpečené právo na uplatnenie reklamácie a v tej súvislosti, aby predávajúci dodržal aj postup pri jej vybavovaní podľa § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. V danom prípade toto nebolo splnené, pričom ako spôsob vybavenia reklamácie poskytovateľ služby uviedol len technický stav zariadenia a konštatovanie, že zariadenie je neopraviteľné, z čoho pre spotrebiteľa nemôže byť zrejím výsledok reklamačného konania ako takého a spôsob vybavenia reklamácie 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**. 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 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 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa**.

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

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa **posudzuje formálny postup reklamačného konania**, pričom neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, takáto evidencia bola predložená správne mu orgánu na nahliadnutie, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správne mu orgánu ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, a však v nej neboli uvedené všetky potrebné náležitosti.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 210/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 03.04.2017 a 06.03.2017 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 v zmysle ustanovenia **§ 18 ods. 4 a ods. 10** vyššie citovanej právnej úpravy, povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; **po určení spôsobu vybavenia reklamácie ste povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**; ďalej ste **povinný** v evidencii o reklamáciách uvádzať okrem iných aj údaj o **spôsobe vybavenia reklamácie**.

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0116/05/2017

Dňa: 25. 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: **Roman Gajdošík, miesto podnikania: Ružová 2424/32, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **Reštaurácia a Kaviareň DESIRE, P. O. Hviezdoslava 697, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **13.4.2017**

IČO:

./.

- **pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa**
- **predávať výrobky v správnej miere**, keď bolo kontrolou dňa 13.4.2017 u účastníka konania: *Roman Gajdošík, miesto podnikania: Ružová 2424/32, 010 01 Žilina* v prevádzkarni: *Reštaurácia a Kaviareň DESIRE, P. O. Hviezdoslava 697, Žilina* zistené, že v kontrolnom nákupe v hodnote 1,94 € bol spotrebiteľ poškodený o 0,06 €, a to nedodržaním účtovnej miery u odpredávaného alkoholického nápoja piva Pernštejn 10° á 2,00€/l o 30 ml na podané 500 ml

- **pre porušenie povinnosti v zmysle § 16 ods. 1 písm. a/, b/, c/, d/, e/ zákona o ochrane spotrebiteľa**
- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe**, v ktorom je uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku a cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 1,94 € (v ktorom bol zakúpený alkoholický nápoj pivo Pernštejn 10° á 2,-€/l a Pernštejn 12° á 2,-€/l s podaným množstvom 2x500ml) nebol spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe výrobku

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 650,-**, slovom šesťstopäťdesiat 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-01160517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.4.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Reštaurácia a Kaviareň DESIRE, P. O. Hviezdoslava 697, Žilina* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 4 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej miere.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 13.4.2017 u účastníka konania: *Roman Gajdošík, miesto podnikania: Ružová 2424/32, 010 01 Žilina* v prevádzkarni: *Reštaurácia a Kaviareň DESIRE, P. O. Hviezdoslava 697, Žilina* zistené, že v kontrolnom nákupe v hodnote 1,94 € bol spotrebiteľ poškodený o 0,06 €, a to nedodržaním účtovnej miery u odpredávaného alkoholického nápoja piva Pernštejn 10° á 2,00€/l o 30 ml na podané 500 ml.

./.

V zmysle § 16 ods.1 písm. a/, b/, c/, d/, e/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku alebo druh služby, cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 13.4.2017 u účastníka konania: *Roman Gajdošík, miesto podnikania: Ružová 2424/32, 010 01 Žilina* v prevádzkarni: *Reštaurácia a Kaviareň DESIRE, P. O. Hviezdoslava 697, Žilina* zistené, že **na kontrolný nákup v hodnote 1,94 €** (v ktorom bol zakúpený alkoholický nápoj pivo Pernštejn 10° á 2,-€/l a Pernštejn 12° á 2,-€/l s podaným množstvom 2x500ml) **nebol spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe výrobku** (prijatá tržba bola evidovaná v elektronickej registračnej pokladnici, no spotrebiteľovi nebol vydaný doklad o kúpe výrobku, tak ako je to uvedené aj v inšpekčnom zázname zo dňa 13.4.2017).

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.4.2017, ktorý bol doručený dňa 2.5.2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 13.4.2017 osoba vykonávajúca obsluhu p. Gabriela Kasáková uviedla: *„Doklad som nablokovala do kasy, zabudla som ho doniesť zákazníkom. Pivo som omylom nedoliala.“*

Dňa 10.5.2017 bolo správne orgánu od účastníka konania doručené *„Vyjadrenie ku správne konaniu“*, v ktorom bolo uvedené: *„Rád by som sa vyjadril resp. doplnil niektoré skutočnosti ku správne konaniu začatého na základe kontroly zo dňa 13.04.2017. K prvému bodu by som len dodal, že kontrolný nákup bol v hodnote 2,00€ (slovom: dve eurá) a pozostával z nákupu 1x pivo PERNŠTEJN 12°- 0,5l a 1x pivo PERNŠTEJN 10°- 0,5L. U piva PERNŠTEJN 12° bola miera dodržaná, avšak u piva PERNŠTEJN 10° bol spotrebiteľ poškodený ako je uvedené v zápise o 0,06 € (slovom šesť centov). Na základe tohto boli ihneď prijaté opatrenia a so všetkými pracovníkmi urobené opätovné školenie o striktnom dodržiavaní účtovaných mier tovarov.“*

K druhému bodu: odmietam uvedenú štylizáciu slov uvedenú v správe o začatí konania, ktorá znie: nebol vydaný žiaden doklad o kúpe výrobku, ktorý navodzuje dojem, že tento nákup nebol ani riadne zaevidovaný v ERP čo nie je pravda. Aj v správe sa uvádza, že doklad o kúpe bol riadne zaevidovaný v ERP a obsahoval všetky náležitosti avšak nebol prinesený k stolu (priamo do rúk Vašich pracovníkov).

./.

K uvedenej skutočnosti, keďže som ešte v tom čase nebol priamo na prevádzke, mi Vaši pracovníci vysvetlili celú skutočnosť. Pracovníčka šla okolo ich stola do kuchyne pre objednané jedlo a v tom jej Vaši pracovníci oznámili, že zaplatia. Pracovníčka im oznámila výšku úhrady na čo jej oni zaplatili a ona vzala peniaze a pokračovala do kuchyne pre jedlo. Keď ho vyniesla zákazníkovi ihneď zaevidovala doklad avšak už ho nezanesla k Vaším pracovníkom. Čo ju k tomu viedlo Vám neviem vysvetliť, nakoľko ani v tom čase nebolo toľko zákazníkov na prevádzke, aby sa mohla ospravedlniť, že zabudla.

Je však pravda, že naša prevádzka je priamo v budove železničnej stanice a často sa stáva že zákazník si narýchlo objedná nápoj alebo jedlo a rýchlo chce zaplatiť, lebo už uteká na vlak. Často sa aj stáva, že si zákazník objedná a potom zistí, že nemá čas a odíde bez úhrady a pripravené jedlo alebo nápoj ide na našu škodu.

Na základe vyššie uvedených skutočností musím však uznať, že naša pracovníčka pochybila, keď videla že zákazníci (resp. vaši zamestnanci) naďalej sedia a „neutekajú“ na vlak mala im ten doklad priniesť k stolu. Ihneď boli prijaté opatrenia a so všetkými pracovníkmi bolo urobené opätovné školenie a vysvetlenie, že zákazník tento doklad musí priamo dostať.

Ešte na záver by som chcel dodať, že aj keď je voči mne začaté správne konanie musí vyzdvihnúť profesionalitu, odbornosť a ústretovosť Vašich zamestnancov, ktorý po mojom príchode na prevádzku mi riadne a dopodrobna vysvetlili celý priebeh kontroly, až do môjho príchodu na prevádzku. Skutočne pri porovnaní priebehu iných kontrol (iných štátnych orgánov), bol ich prístup „ľudský“ a maximálne profesionálny.

S pozdravom

Roman Gajdošík

Správny orgán na margo vyjadrenia účastníka konania dodáva, že vykonaný kontrolný nákup bol v hodnote 1,94 €, nakoľko pri definovaní hodnoty sa berie do úvahy skutočná hodnota nákupu, to znamená, že suma predstavujúca poškodenie spotrebiteľa 0,06 € sa do hodnoty nákupu nezaráta. K štylizácii definovania druhého nedostatku správny orgán konštatuje, že nedozoruje vedenie tržieb prostredníctvom elektronickej registračnej pokladnice a teda skutočnosť, že doklad o kúpe výrobku bol „nablokovaný cez ERP“ (ako sa uvádza v inšpekčnom zázname), je pre vinenie účastníka konania irelevantná, nakoľko správny orgán kontroluje povinnosť účastníka konania „vydať“ spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, čo bolo nepochybne nesplnené. Poukaz účastníka konania na to, že doklad o kúpe výrobku obsahoval „všetky náležitosti“ rovnako nie je liberačným dôvodom z nepochybne zisteného skutkového stavu veci, nakoľko pokiaľ nie je spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe výrobku, je pre neho nepodstatné, či obsahuje zákonné náležitosti alebo, nakoľko tento doklad spotrebiteľ nemá. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu

./.

orgánu dozoru a preto deklarovanie prijatia opatrení na odstránenie príčin 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 enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **ste povinný** v zmysle ustanovení § 4 ods. 1 písm. a/ a § 16 ods. 1 písm. a/, b/, c/, d/, e/ vyššie citovanej právnej úpravy predávať výrobky v správnej miere a vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku alebo druh služby, cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. a/ a § 16 ods. 1 písm. a/, b/, c/, d/, e/ 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.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho predávať výrobky v správnej miere a vydávať spotrebiteľovi doklady o kúpe výrobkov, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie týchto povinností vzhľadom na reálnu možnosť privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za nie zanedbateľné porušenie zákona. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých predal spotrebiteľovi výrobok v nesprávnej miere a nevydal spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a to priamym spôsobom odpredaním spotrebiteľovi nápoja v menšej ako deklarovanej miere, ako aj nepriamym spôsobom, keď nevydaním dokladu o kúpe výrobku môže dôjsť k sťaženiu pozície spotrebiteľa pri preukazovaní kúpno-predajného vzťahu napríklad pri uplatňovaní reklamácie, a tým môže dôjsť k reálnemu poškodeniu spotrebiteľa na jeho právach.

./.

Po zohľadnení nedodržania zásady poctivosti predaja výrobkov, ako aj nevydania dokladu o kúpe výrobkov s poukazom na jeho relevanciu napríklad pri prípadnom uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady, vrátane miery v akej sú dané skutky spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu dodržania podmienok predaja, ktoré spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodili.

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

Pri ukladaní výšky postihu boli zohľadnené do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na 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.