

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

Číslo: P/0238/05/2017

Dňa: 22. 9. 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: **Nora M i š i c o v á**, miesto podnikania: **A. Hlinku 472/24,**
027 44 Tvrdošín

prevádzka: **Stánok pred termálnym kúpaliskom, Oravice**

dátum kontroly: **4.8.2017**

IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 14a ods. 1 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný označiť výrobok predajnou cenou a **jednotkovou cenou**, keď kontrolou dňa 4.8.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 10 druhov výrobkov, ktoré neboli označené **údajmi o ich jednotkovej cene**

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

./.

u k l a d á

účastníčke konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 200,-**, slovom dvesto eur, ktorú je účastníčka konania povinná zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02380517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 4.8.2017 v prevádzke Stánok pred termálnym kúpaliskom, Oravice vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúca.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností predávajúcej:

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

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

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

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

Podľa § 2 písm. zb) zákona o ochrane spotrebiteľa **jednotkovou cenou** je konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní **za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobkov**.

Podľa § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný označiť **výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou**.

./.

Cena sa tvorí na základe zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 1 ods. 1 uvádza, že tento zákon upravuje pravidlá dohodovania, uplatňovania, regulácie a kontroly cien výrobkov, výkonov, prác, služieb, nájmu a nehnuteľností (tovar), opatrenia na zamedzenie nežiaduceho cenového vývoja a pôsobnosť štátnej správy, vyšších územných celkov a obcí v oblasti cien tovaru pre trh na území Slovenskej republiky (ďalej len „tuzemský trh“) vrátane tovaru z dovozu a cien tovaru určeného na vývoz.

Podľa § 2 ods. 1 zákona č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov cena je peňažná suma dohodnutá pri nákupe a predaji tovaru.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov dohoda o cene je dohoda o výške ceny alebo dohoda o spôsobe, akým sa cena vytvorí, s podmienkou, že tento spôsob cenu dostatočne určuje.

Podľa § 2 písm. zd) zákona o ochrane spotrebiteľa produktom je výrobok alebo služba vrátane nehnuteľností, práva alebo záväzku.

Podľa § 14a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa označenie podľa odseku 1 sa **neuplatní na:**

- a) výrobok poskytovaný ako súčasť služby
- b) predaj na dražbe a predaj umeleckých diel a starožitností.

Podľa § 14a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa označenie jednotkovou cenou sa **nevzťahuje:**

- a) výrobok s menovitou hmotnosťou alebo menovitým objemom najviac 50 g alebo 50 ml
- b) rôzne druhy výrobkov, ak sa predávajú v jednom balení za jednu cenu
- c) výrobok, ktorý nemožno rozdeliť na časti bez zmeny kvality alebo vlastností a na ktorý sa povinnosť označovať jeho dĺžku, hmotnosť, objem alebo plochu nevzťahuje, alebo ktorý sa obvykle neoznačuje údajom o dĺžke, hmotnosti, objeme, ploche
- d) predaj koncentrovaných a dietetických potravín, z ktorých sa pridaním tekutiny pripravujú hotové jedlá alebo čiastočne hotové jedlá.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzalo desať druhov výrobkov, ktoré neboli označené údajmi o ich jednotkovej cene.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) Medovina s príchuťou orecha 0,5l predajná cena 6,- €
- 2) Medovina s príchuťou cherry 0,5l predajná cena 6,- €
- 3) Medovina s príchuťou mandle 0,5l predajná cena 6,- €
- 4) Tradičná medovina škoricová 0,5l predajná cena 6,- €
- 5) Tradičná medovina mandľová 0,5l predajná cena 6,- €
- 6) Tradičná medovina orechová 0,5l predajná cena 6,- €
- 7) Trnavská medovina z kvetového medu 0,75l predajná cena 6,- €
- 8) Trnavská medovina z agátového medu 0,75l predajná cena 8,- €
- 9) Trnavská medovina z lesného medu 0,75l predajná cena 8,- €
- 10) Slovenská medovina z lipového medu 0,75l predajná cena 8,- €

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúca v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **Nora Mišicová**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.8.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo riadne doručené dňa 28.8.2017.

Bo vyjadrení zo dňa 4.8.2017 účastníčka konania uviedla, správny orgán cituje:
„Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Nedostatky odstránim ihneď“ – koniec citátu.

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

Predávajúca je nositeľkou **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.

V ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo desať druhov výrobkov, ktoré neboli označené údajmi o ich jednotkovej cene

Ustanovenie § 14a zákona o ochrane spotrebiteľa má všeobecnú platnosť a v odsekoch 2 a 3 sú uvedené taxatívne výnimky z tejto všeobecnej povinnosti, ktoré však predávané nápoje nespĺňali.

Pri ukladaní konkrétnej pokuty správny orgán prihliadal na **skutkové zistenia** uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 4.8.2017, **vyjadrenie** účastníčky konania zo dňa 4.8.2017 a uložil účastníčke konania pokutu, ktorá zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov a okolnostiam prípadu**.

./.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste v zmysle ustanovenia § 14a ods. 1 v nadväznosti na § 2 písm. zb) vyššie citovanej právnej úpravy, povinná označiť výrobok údajmi o **jednotkovej cene**, pričom jednotková cena je konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní **za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobkov.**

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

Tým bol porušený **§ 14a ods. 1** zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Správny orgán **zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky** podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúcej 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 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 veľmi závažné možno považovať to, že predávajúca, ktorá je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa **objektívne zodpovedná** za plnenie všetkých povinností, ktoré pre ňu z tejto právnej úpravy vyplývajú, neinformuje spotrebiteľa o jednotkovej cene predávaných výrobkov. Spotrebiteľ teda nie je informovaný o jednotkovej cene výrobkov v čase, keď sa o kúpu výrobku **zaujíma, teda v okamihu ponuky**. Informácia ex post, teda **po predaji** výrobku, nemá pre spotrebiteľa potrebnú vypovedaciu schopnosť, pretože tento ešte pred kúpou musí vedieť, koľko ho to bude stáť vzhľadom na liter. Následná cenová informácia o cene jedného litra stavia spotrebiteľa pred hotovú vec a oberá ho o možnosť voľby medzi rozličnými ekonomickými operátormi s ohľadom nielen na kvalitu, ale aj jednotkovú cenu ponúkaných a predávaných výrobkov.

V prípade informácií o jednotkových cenách výrobkov sa nejedná o notoricky známe skutočnosti.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastníčka konania ako predávajúca, ktorá **predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi**, nesie **objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov **bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie**. Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade **spoľahlivo preskúmaný**.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle **§ 24 ods. 1** zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu **do výšky 66 400,00 €**.

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc z vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 4.8.2017, 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 správneho uváženia** orgánu aplikujúceho právo.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní od 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/0210/05/2017

Dňa: 8. 9. 2017



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **VitaLine, s.r.o. , Kuzmányho 10627/33A, 036 01 Martin**
prevádzkareň: **VitaLine, A. Bernoláka 304A, Žilina**
dátum kontroly: **26.6.2017**
IČO:

pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík - pri výkone kontroly uskutočnenej dňa 26.6.2017 v prevádzke VitaLine v Žiline bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 11. mája 2017, číslo objednávky 8413, u účastníka konania, ako predávajúceho, ktorý predáva výrobky konečným spotrebiteľom na základe zmluvy uzavretej na diaľku, cez jeho webovú stránku www.vitaline.sk objednal výrobky, a to termoobal pre Zdravú fľašu® 1 l antracit v predajnej cene 11,50 €, fľašu Equa MISMATCH Black 1000 ml v predajnej cene 16,70 € a Zdravú fľašu® tesnenie v predajnej cene 0,50 €; pri výrobkoch: *Termoobal na Zdravú fľašu® 1 l antracit a Zdravú fľašu® tesnenie* - bola na webovej stránke www.vitaline.sk

./.

uvedená informácia **o dostupnosti výrobkov 2 – 14 dní** a pri výrobku: *fľaša Equa MISMATCH Black 1000 ml* bola uvedená informácia **o dostupnosti výrobku 2 – 5 dní**; účastník konania sa zaviazal dodať spotrebiteľovi v stanovených lehotách objednané výrobky, ktoré však ani v lehote uvedenej na webovej stránke, ani vo Všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho, článok V. Dodacie podmienky ani do času kontroly **spotrebiteľovi nedodal, čím došlo k nekalej obchodnej praktike pri predaji výrobkov vo forme klamlivého konania vo vzťahu k dátumu dodávky - v zmysle § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b)**

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 **€ 500,-**, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02100517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.6.2017 v prevádzke VitaLine, VitaLine, s.r.o., A. Bernoláka 304A, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 473/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nebolo zabezpečené dodržiavanie 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.

./.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Účastník konania je prevádzkovateľom webovej stránky www.vitaline.sk, prostredníctvom ktorej uskutočňuje predaj tovaru konečným spotrebiteľom na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že **dňa 11.05.2017** (objednávka č. 8413) si spotrebiteľ prostredníctvom vyššie uvedenej webovej stránky **objednal výrobky:**

- **termoobal pre Zdravú fľašu® 1,0 l antracit v predajnej cene 11,50 €**
- **fľaša Equa MISMATCH Black 1000ml v predajnej cene 16,70 €**
- **Zdravá fľaša® tesnenie v predajnej cene 0,50 €**

V rámci Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho na webovej stránke www.vitaline.sk, článok V. **Dodacie podmienky** bola uvedená informácia v znení: *„Predávajúci je viazaný objednávkou v lehote 30 dní. Ak je tovaru skladom je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase. Dodacia lehota pre jednotlivý tovar je uvedená v internetovom obchode pri každom tovare a potvrdená do 48hodín v pracovných dňoch. Dodacia lehota pre tovar s dostupnosťou „skladom“ a objednaného do 12-j hodiny, po potvrdení jeho dostupnosti na sklade, je 1-2 pracovné dni. Spravidla je tovar dodávaný v priebehu 1 – 5 pracovných dní. Ak by bol tovar nedostupný dlhšie ako 5 dní, kupujúci je kontaktovaný telefonicky alebo emailom za účelom upresnenia termínu dodania tovaru alebo navrhnutia výmeny za alternatívny tovar, ktorý je skladom.“*

Pri výrobkoch - *termoobal pre Zdravú fľašu® 1,0 l antracit* a *Zdravá fľaša® tesnenie*, bola na webovej stránke www.vitaline.sk uvedená **informácia o dostupnosti výrobkov** v nasledovnom znení: „dostupnosť 2- 14 dní“ a pri výrobku *fľaša Equa MISMATCH Black 1000ml* bola uvedená **informácia o dostupnosti výrobku** v nasledovnom znení: „dostupnosť 2-5 dní“ .

Podľa vyjadrenia účastníka konania došlo k potvrdeniu objednávky spotrebiteľa emailom dňa 12.05.2017, pričom týmto emailom v súčasnosti nedisponuje.

Účastník konania sa na základe vyššie uvedeného zaviazal dodať spotrebiteľovi v uvedených lehotách objednané výrobky. Kontrolou bolo zistené, že **predmetné výrobky neboli do času výkonu kontroly spotrebiteľovi vôbec dodané**, a teda účastník konania si nesplnil povinnosť dodať spotrebiteľovi objednané výrobky v stanovených lehotách.

Týmto konaním sa účastník konania dopustil nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak táto informácia je vecne správna vo vzťahu k dátumu dodávky.

Nekalá obchodná praktika sa týka celého procesu uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj informácií, ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa o uzavretí kúpnej zmluvy na diaľku s konkrétnym podnikateľským subjektom vzhľadom na čas dodania objednaných výrobkov.

Spotrebiteľ, na základe jemu dostupných písomných informácií bol v tom, že v priebehu 2 až 14 dní bude mať objednané výrobky fyzicky k dispozícii, čo sa však nestalo ani u jedného objednaného výrobku.

Z vyššie uvedených skutočností teda vyplýva, že spotrebiteľ nebol pravdivo, úplne a dostačujúco písomne informovaný o reálnom dátume dodania objednaných výrobkov.

Účastník konania vyššie opísaným konaním **podstatne narušil alebo narušiť mohol** správanie priemerného spotrebiteľa, ktorý navštívil webovú stránku www.vitaline.sk účastníka konania, kúpil si vybrané výrobky a v primeranom čase reálne očakával aj ich reálne dodanie.

Informácie o dátume dodávky sú **podstatnými informáciami, ktoré vytvárajú rámec na kvalifikované rozhodnutie priemerného spotrebiteľa**.

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

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

Takéto konanie je možno zaradiť **pod nekalú praktiku**.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 28.7.2017 do jeho elektronickej schránky, zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 13.8.2017 o 00:42:32 hod.

Vo vyjadrení zo dňa 26.6.2017 štatutárny orgán a konateľ Mgr. Jozef Zajasenský uviedol, správny orgán cituje:

„Inšpekčný záznam som osobne prevzal. Dodávateľ nás neinformoval o vypredaní objednanej fľaše. Čakali sme na tovaru ako nám chodieval v štandardných termínoch. Keď tovar nepríde informujeme zákazníka o meškaní tovaru telefonicky aby sme flexibilne dohodli na alternatívnom vybavení objednávky. Volali sme s dodávateľom a ten nám uviedol termín dodania na neurčito, oznámili sme túto informáciu zákazníkovi a ten sa na nás nahneval“ – koniec citátu.

Pre ilustráciu správny orgán cituje časť zo spotrebiteľského podnetu číslo P – 473/2017:

„.....po niekoľkých neúspešných telefonátoch na uvedené číslo na web stránke (4 x nedovolané, 2 x mám zákazníka zavolať neskôr a už sa neozval). 23.05.2017 má prevádzkovateľ ubezpečil že tovar mi bude doručený do 25.05.2017. Dňa 25.05.2017 z mojej strany znovu zrealizovaný telefonát, odpoveď prevádzkovateľa – tovar mi nedošiel a ani nepríde. To ako spotrebiteľ si objedná tovar, obchod ho potvrdí, čakám dva týždne a potom sorry tovar Vám nedodáme?“ koniec citátu z časti podnetu.

Porovnaním obsahu spotrebiteľského podnetu a vyjadrenia štatutárneho orgánu – konateľa je zrejmé, že na vzájomnú komunikáciu (písomnú i ústnu) majú obidve zmluvné strany rozličný názor.

Vzhľadom na dikciu ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa je však jasné, že predávajúci – účastník konania je povinný dodržiavať všetky právne povinnosti, ktoré mu zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá a ustanovenia o týchto povinnostiach majú kogentný charakter, teda neprichádza do úvahy iné konanie bez výslovného súhlasu druhej zmluvnej strany.

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

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

Nekalé obchodné praktiky dopadajú a týkajú sa celého cyklu transakcie a spotrebiteľského právneho vzťahu, ktorého účastníkom je spotrebiteľ. Z pohľadu cieľov a zmyslu zákona o ochrane spotrebiteľa v časti nekalé obchodné praktiky má byť postihnuté akékoľvek konanie, ktoré napĺňa znaky klamlivej nekalej obchodnej praktiky a je spôsobilé spotrebiteľovi spôsobiť ujmu.

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

Správny orgán má za to, že ide o závažné konanie, ktoré výrazným spôsobom ovplyvňuje spotrebiteľa - kupujúceho.

./.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 473/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 26.6.2017, **vyjadrením** splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 26.6.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov, okolnostiam prípadu**, ako i tomu fakt, že na porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa **poukazuje priamo spotrebiteľský podnet**, ktorým sa pisateľ obrátil na orgán štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a žiadal, aby tento ochránil jeho práva a právom chránené záujmy.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **nesmie VitaLine, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 7 ods. 1 v spojitosti s § 7 ods. 2 písm. písm. a), písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) vyššie citovanej právnej úpravy, používať nekalé obchodné praktiky a taktiež nesmie používať klamlivú obchodnú praktiku, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, preto obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna, vo vzťahu k **dátumu dodávky**.

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

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.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, že používaním nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania boli porušené práva spotrebiteľa **garantované zákonom**.

Charakter protiprávneho konania účastníka konania je o to závažnejší, že **používanie vyššie uvedených skutkových zistení porušenia zákona** o ochrane spotrebiteľa je **spôsobilé privodiť spotrebiteľovi majetkovú ujmu**, narušiť alebo hrozbu narušenia jeho ekonomického správania, spotrebiteľ môže urobiť alebo urobí rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.

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

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

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

Správny orgán uložil na základe zisteného **skutkového stavu**, vychádzajúc z vyjadrenia splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 26.6.2017, 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.

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

Číslo: P/0208/05/2017

Dňa: 8. 9. 2017



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **MAGNET plus, s.r.o., A. Hlinku 2956, 022 01 Čadca**
kontroly boli vykonané v prevádzke: **INTERSPORT, ul. Slobody 3039/4C, Čadca**
dátumy kontrol: **28.4.2017, 25.5.2017 a 26.5.2017**
IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 11 ods. 1- v zmysle ktorého je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku, o spôsobe jeho použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania, keď kontrolami dňa 28.4.2017, dňa 25.5.2017 a dňa 26.5.2017 bolo zistené, že v dvoch kontrolných nákupoch v hodnote 29,99 € a 209,97 € boli spotrebiteľom odpredané dva druhy výrobkov (1 pár obuv pre voľný čas pre dospelých a 3 páry pánskej vychádzkovej obuvi 902011883812 zn. COLUMBIA Sentiero á 69,99 €), u ktorých **neboli spotrebiteľa pri predaji** informovaní o spôsobe použitia a údržby výrobkov (t. j. o účele použitia obuvi v súvislosti s jej druhom) a tieto informácie im neboli poskytnuté **ani v návodoch na používanie a údržbu**, hoci si to povaha výrobkov vyžadovala,

./.

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 a jej druhom), keď kontrolami dňa 28.4.2016, dňa 25.5.2017 a dňa 26.5.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali dva vyššie uvedené druhy obuvi, pričom **tieto výrobky neboli** označené ani 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,

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 a **spôsobom taxatívne** stanoveným zákonom, keď kontrolami dňa 28.4.2017. dňa 25.5.2017 a dňa 26.5.2017 bolo zistené, že v období od 1.10.2016 do 31.12.2016 a od 1.1.2017 do 31.3.2017 päť spotrebiteľských reklamácií nebolo **vybavených žiadnym zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m)** zákona o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúci tieto spotrebiteľské reklamácie vybavil výmenou reklamovanej obuvi za darčkové poukážky; pričom v písomných dokladoch o vybavení reklamácií bolo uvedené v časti Konečné riešenie reklamácie: uznaná – výmena za darčkové poukážky; predmetné darčkové poukážky v hodnote 5 €, 10 €, 50 € a 100 € mali toto znenie:

„Táto darčková poukážka platí vo všetkých obchodoch INTERSPORT v Slovenskej republike 12 mesiacov od dátumu vystavenia, ako bola riadne vystavená obchodom sietí INTERSPORT, t. j. opatrená jeho pečiatkou a podpisom predajcu. Poukážku je možné použiť len na jeden jednorazový nákup a nie je možné ju vymeniť za hotovosť. Platí aj na zlacnený tovar“,

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 pri kontrolách dňa 28.4.2017, dňa 25.5.2017 a dňa 26.5.2017 bolo zistené, že na reklamácie číslo 217/2016, číslo 225/2016 a číslo 36/2017 **neboli vydané písomné doklady** o vybavení reklamácií najneskôr **do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácií

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 **€ 750,-**, slovom sedemstopäťdesiat 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-02080517.

./.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.4.2017, dňa 25.5.2017 a dňa 26.5.2017 v prevádzke INTERSPORT, MAGNET plus, s.r.o., ul. Slobody 3039/4C, Čadca vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly, 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 § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný riadne **informovať spotrebiteľa** o vlastnostiach predávaných výrobkov, o spôsobe ich používania a údržby a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho používania. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený **písomný návod**.

Spotrebiteľ nebol informovaný.

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).

Výrobky neboli označené.

Pri výkone kontrol bolo zistené, že predávajúci pri **2 druhoch obuvi**, ktoré boli zakúpené aj do dvoch kontrolných nákupov zo dňa 28.4.2017:

- 1 pár dosp. obuv na voľný čas PUMA® à 29,99 €
- 3 páry pánska vychádzková obuv COLUMBIA Sentiero (na obale označená pánska vychádzková obuv Columbia Sentiero veľ. US) à 69,99 €

./.

neinformoval spotrebiteľa pri kúpe o vlastnostiach výrobku a spôsobe jeho používania (t. j. účele) a údržby, pričom tieto informácie neobsahoval ani písomný návod, hoci si to povaha výrobkov, najmä vzhľadom na dlhší čas používania, vyžadovala. Zároveň uvedené **dva druhy obuvi neboli označené údajmi o spôsobe ich používania**, t. j. neboli označené účelom použitia v súvislosti s druhom obuvi, a to aspoň na jednom polpáre alebo na obale výrobku.

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

Ďalej bolo pri výkone kontrol v rámci predloženej evidencie o reklamáciách a dokladov o prijatí a vybavení reklamácií **za obdobie od 1.10.2016 do 31.12.2016** a za obdobie **od 01.01.2017 do 31.03.2017** zistené, že v prípade **5 spotrebiteľských reklamácií** uplatnených na obuv, tieto **neboli vybavené predávajúcim v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa ich uplatnenia jedným zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa**, nakoľko tieto boli vybavené výmenou reklamovanej obuvi darčekové poukážky. V rámci písomných dokladov o vybavení týchto reklamácií bol v časti *Konečné riešenie reklamácie* zaznamenaný údaj – „uznaná – výmena za darčekové poukážky“.

Predložené darčekové poukážky boli v nominálnej hodnote 5 €, 10 €, 50 € a 100 € a obsahovali nasledovné informácie pre spotrebiteľa:

„Táto darčeková poukážka platí vo všetkých obchodoch INTERSPORT v Slovenskej republike 12 mesiacov od dátumu vystavenia, ako bola riadne vystavená obchodom sieti INTERSPORT t.j. opatrená jeho pečiatkou a podpisom predajcu. Poukážku je možné použiť len na jeden jednorazový nákup a nie je možné ju vymeniť za hotovosť. Platí aj na zlacnený tovar.“

./.

Darčeková karta nie je jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Jednalo sa o nasledovné reklamačné konania:

Evidencia o reklamáciách obdobie od **1.10.2016 do 31.12.2016:**

Reklamácie zaevidované v evidencii o reklamáciách pod poradovými číslami

reklamácia č. 225/16 zo dňa 18.10.2016,

reklamácia č. 218/16 zo dňa 10.10.2016,

reklamácia č. 217/16 zo dňa 8.10.2016

reklamácia č. 254/16 zo dňa 27.11.2016.

Evidencia o reklamáciách obdobie od **01.01.2017 do 31.03.2017:**

Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom:

Reklamácia č. 36/17 zo dňa 13.02.2017.

Zároveň k nasledovným **trom** reklamáciám predávajúci **nevydal** písomný doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie:

Jednalo sa o tieto reklamácie:

reklamácia č. 217/16 zo dňa 8.10.2016

reklamácia č. 225/16 zo dňa 18.10.2016

reklamácia č. 36/17 zo dňa 13.02.2017

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 - **MAGNET plus, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo elektronicky účastníkovi konania listom zo dňa 28.7.2017, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 13.8. 2017 o 00:29:06 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 28.4.2017 vedúci predajne Lukáš Kraina uviedol, správny orgán cituje:

„Prevzal som inšpekčný záznam a o výsledku kontroly budem informovať nadriadených“ - koniec citátu.

Vo vysvetlivkách zo dňa 25.5.2017 vedúci predajne Lukáš Kraina uviedol, správny orgán cituje:

„Prevzal som inšpekčný záznam a o výsledku kontroly budem informovať nadriadených“ - koniec citátu.

Vo vysvetlivkách zo dňa 26. 5.2017 vedúci Lukáš Kraina uviedol, správny orgán cituje:

„Prevzal som inšpekčný záznam a o výsledkoch kontroly budem informovať nadriadených. Dodatočne podáme vysvetlenie k zisteným nedostatkom“ – koniec citátu.

./.

Dňa 30.5.2017 bolo správnomu orgánu doručené podanie označené ako „*Námietka voči opatreniu*“ zo dňa 29.5.2017. Dňa 1.6.2017 bolo vydané Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 2017/2731, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 2.6.2017 a v ktorom námietky boli zamietnuté.

Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 2017/2731 zo dňa 1.6.2017, právoplatné dňa 2.6.2017, je nedeliteľnou súčasťou spisu číslo P/0208/05/2017.

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.

K zisteniam správny orgán uvádza, že bolo **objektívne a bezpochyby** zistené, že v čase kontroly a v ponuke spotrebiteľom nachádzali 2 druhy obuvi v celkovej predajnej cene 239,96 € , u ktorých neboli spotrebiteľia informovaní o ich vlastnostiach, spôsobe ich používania, t. j. o účele) a údržby a ktoré nemali k dispozícii návod na ich používanie a údržbu, hoci si to ich povaha vyžadovala, najmä vzhľadom na dĺžku doby používania, obidva boli aj predmetom kontrolných nákupov zo dňa 28.4.2017

V otázke reklamácií 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 ods. 9**.

Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním **predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná**. A pokiaľ sa na výrobkoch 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**.

V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti **rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie**.

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 zákonným spôsobom a aby bol v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydaný písomný doklad o jej vybavení.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 28.4.2017, dňa 25.5.2017 a dňa 26.5.2017, **vyjadreniami** osoby prítomnej pri kontrolách dňa 28.4.2017, dňa 25.5.2017 a dňa 26.5.2017, **námietkami** splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 29.5.2017, **Rozhodnutím o podaných námietkach číslo 2017/2731** zo dňa 1.6.2017, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 2.6.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov ako aj z okolností prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **MAGNET plus, s.r.o.** zmysle ustanovení § 11 ods. 1, § 12 ods. 2, § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná riadne **informovať spotrebiteľa** o vlastnostiach **predávaných** výrobkov, o spôsobe ich používania a údržby a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho používania; ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený **písomný návod**, 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), poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si 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 je povinná 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 to jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v § 2 písm.)** zákona o ochrane spotrebiteľa a o vybavení reklamácie vydať **písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**

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

Tým bol porušený § 11 ods. 1, § 12 ods. 2 a § 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 – poskytovateľa služieb 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.

Porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa dopustil predávajúci tým, že neinformoval riadne spotrebiteľa o spôsobe používania a údržby predávanej obuvi, na výrobky neboli k dispozícii písomné návody, hoci si to povaha obuvi, najmä vzhľadom na čas jej používania, vyžadovala a nezabezpečil, aby predávaná obuv bola označená údajmi o spôsobe jej používania a údržby, taktiež nedodržel 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** a nevydal písomné doklady o ich vybavení v lehote do 30 dní odo dňa ich uplatnení.

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 **spoločne 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 pri určovaní výšky pokuty prihliadal na to, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, nakoľko nebolo reklamačné konanie ukončené lege artis, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácií spôsobom ustanoveným zákonom k čomu prispelo i nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie v stanovenej lehote 30 dní.

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 osoby prítomnej pri kontrolách dňa 28.4.2017, dňa 25.5.2017 a dňa 26.5.2017, predložených dokladov, námietok zo dňa 29.5.2017, Rozhodnutia o podaných námietkach číslo 2017/2731 zo dňa 1.6.2017, ktoré nadobudli právoplatnosť dňa 2.6.2017, 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.

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

Číslo: P/0207/05/2017

Dňa: 8. 9. 2017



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **Leder & Schuh SK, spol. s r. o., Einsteinova 18, 851 01 Bratislava**

kontroly boli vykonané v prevádzke: **Obuv HUMANIC, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina**

dátumy kontrol: **25.4.2017, 18.5.2017 a 19.5.2017**

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 a **spôsobom taxatívne** stanoveným zákonom, keď kontrolami dňa 25.4.2017. dňa 18.5.2017 a dňa 19.5.2017 bolo zistené, že v období od 1.10.2016 do 31.12.2016 a od 1.1.2017

./.

do 31.3.2017 131 spotrebiteľských reklamácií nebolo **vybavených žiadnym zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m)** zákona o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúci tieto spotrebiteľské reklamácie vybavil výmenou reklamovanej obuvi za poukaz vo forme elektronickej čipovej karty v tomto znení:

„HUMANIC HUMANIC.NET, Darčeková karta HUMANIC, Platná vo všetkých predajniach HUMANIC na Slovensku. Platnosť je 3 roky od zakúpenia. Informácie o kreditoch a platnosti získate na www.humanic.net/darcekovakarta. Možnosť čiastkových platieb. Nemožno použiť na nákup darčekových kariet. Kredit nie je úročený. Vyplatenie hotovosti nie je možné. V prípade straty, krádeže alebo poškodenia sa neposkytuje náhrada. Všetky užívateľské podmienky nájdete na www.humanic.net/darcekovakarta/vop.“

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisom (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 **€ 2 500,-**, slovom dvetisícpäťsto 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-02070517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.4.2017, dňa 18.5.2017 a dňa 19.5.2017 v prevádzke Obuv HUMANIC, Leder & Schuh, spol s r. o., OC AUPARK, Veľká Okružná 59A, Žilina vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly, 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 § 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 kontrol bolo v rámci predloženej evidencie o reklamáciách a dokladov o prijatí a vybavení reklamácií **za obdobie od 1.10.2016 do 31.12.2016** a za obdobie **od 01.01.2017 do 31.03.2017** zistené, že v prípade **131 spotrebiteľských reklamácií** uplatnených na obuv, tieto **neboli vybavené predávajúcim v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa ich uplatnenia jedným zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona ochrane spotrebiteľa**, nakoľko tieto boli vybavené výmenou reklamovanej obuvi za poukaz – elektronickú čipovú kartu, ktorá obsahuje nasledovné informácie pre spotrebiteľa:

„HUMANIC HUMANIC.NET, Darčeková karta HUMANIC, Platná vo všetkých predajniach HUMANIC na Slovensku. Platnosť je 3 roky od zakúpenia. Informácie o kreditoch a platnosti získate na www.humanic.net/darcekovakarta. Možnosť čiastkových platieb. Nemožno použiť na nákup darčekových kariet. Kredit nie je úročný. Vyplatenie hotovosti nie je možné. V prípade straty, krádeže alebo poškodenia sa neposkytuje náhrada. Všetky užívateľské podmienky nájdete na www.humanic.net/darcekovakarta/vop.“

Darčeková karta, ako vyplýva z vyššie citované kogentného ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa **nie je jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie**.

Jednalo sa o nasledovné reklamačné konania:

Evidencia o reklamáciách obdobie od **1.10.2016 do 31.12.2016:**

Reklamácie zaevidované v evidencii o reklamáciách pod poradovými číslami 98/10/16, 113/20/16, 116/10/16, 133/10/16, 141/10/16, 142/10/16, 30/10/16, 37/10/16, 40/10/16, 44/10/16, 45/10/16, 46/10/16, 57/10/16, 73/10/16, 75/10/16, 81/10/16, 85/10/16, 03/10/16, 04/10/16, 10/10/16, 11/10/2016, 16/10/16, 17/10/16, 21/10/16, 21/10/16, 23/10/16, 115/10/16, 103/10/16, 68/10/16, 50/10/16, 56/10/16, 22/10/16, 06/10/16, 55/10/16, 86/11/16, 69/11/16, 28/11/16, 20/11/16, 19/11/16, 16/11/16, 14/11/16, 117/11/16, 146/11/16, 133/11/16, 125/11/16, 120/11/16, 96/11/16, 29/11/16, 55/11/16, 56/11/16, 85/11/16, 87/11/16, 100/12/16, 120/12/16, 04/12/16, 12/12/16, 23/12/16, 110/12/16, 124/12/16, 132/12/16, 123/12/16, 148/12/16, 58/12/16, 39/12/16, 45/12/16, 111/12/16, 95/12/16, 89/12/16 a 01/12/16.

Evidencia o reklamáciách obdobie od **01.01.2017 do 31.03.2017:**

Reklamácie zaevidované v evidencii o reklamáciách pod poradovými číslami 06/01/17, 21/01/17, 24/01/17, 33/10/17, 40/01/17, 59/01/17, 64/01/17, 69/01/17, 85/01/17, 83/01/17, 57/01/17, 12/01/2017, 02/01/17, 01/02/17, 02/02/17, 18/02/17, 19/02/17, 24/02/17, 32/02/17, 47/02/17, 54/02/17, 56/02/2017, 57/02/17, 61/02/17, 63/02/17, 64/02/17, 71/02/17, 81/02/17, 91/02/17, 101/02/17, 104/02/17, 108/02/17, 55/02/17, 90/02/17, 109/02/17, 111/02/17, 140/02/17, 135/02/17, 131/02/17, 115/03/17, 109/03/17, 104/03/17, 99/03/17, 73/03/17, 67/03/2017, 65/03/17, 64/03/17, 62/03/17, 45/03/17, 37/03/17, 32/03/17, 31/03/17, 30/03/17, 25/03/17, 12/03/17, 11/03/17, 07/03/17, 72/03/17, 69/03/17, 58/03/17, 28/03/17, 24/03/17 a 04/03/17.

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 - **Leder & Schuh SK, spol. s r. o.**

Na základe uvedených skutočností bolo elektronicky účastníkovi konania listom zo dňa 26.7.2017, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 12.8. 2017 o 7:00 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 25.4.2017 vedúca predajne Alena Chabadová uviedla, správny orgán cituje:

„Prevzala som inšpekčný záznam a o výsledku kontroly budem informovať nadriadených“
- koniec citátu.

Vo vysvetlivkách zo dňa 18.5.2017 vedúca predajne Alena Chabadová uviedla, správny orgán cituje:

„Prevzala som inšpekčný záznam a o výsledku kontroly budem informovať nadriadených“
- koniec citátu.

Vo vysvetlivkách zo dňa 19. 5.2017 asistentka predaja Miriama Franeková uviedla, správny orgán cituje:

„Prevzala som inšpekčný záznam a na základe pokynov nadriadených ako vysvetlenie k inšpekčnému záznamu prikladám kópiu Rozhodnutia o odvolaní číslo SK/0768/99/2012 zo dňa 6.3.2013“ – koniec citátu.

Štatutárny orgán účastníka konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, ako predávajúceho, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, mal 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.

K predloženému Rozhodnutiu Ústredného inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Bratislava číslo SK/0768/99/2012 zo dňa 6.2.2013 sa konajúci správny orgán nemôže vyjadriť, nakoľko sa jednalo o Rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj číslo P/0234/08/2012 zo dňa 6.9.2012, ktorého predmetom bol konkrétny spotrebiteľský podnet a toto rozhodnutie bolo v celom rozsahu zrušenie z dôvodu nepreukázania porušenia ustanovenia § 4 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa a v súvislosti s konkrétnym spotrebiteľským podnetom bol vykladaný aj § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, teda takýto právny výklad je platný iba na toto konkrétne rozhodnutie.

V tomto prípade je účastník konania vinený za porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v tomto rozhodnutí citované reklamácie neboli ukončené jedným z **taxatívne stanovených spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa**.

Aj keď spotrebiteľ prevezme poukážku – čipovú kartu – zákon tento spôsob ukončenia reklamačného konania nepozná. Pokiaľ by ustanovenie § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa malo deklaratórny charakter, bolo by možné takéto konanie posudzovať ako konkludentne uzavretú zmluvu, nakoľko spotrebiteľ poukážky prevzal a neprotestoval. **Ustanovenie § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa má však kogentný charakter a neumožňuje zmluvným stranám odlišnú formu, než aká je taxatívne predpísaná.**

Z obsahu predloženej elektronickej čipovej karty vyplýva, že v priebehu troch rokov má spotrebiteľ možnosť aj čiastkových platieb (zrejme aj jednorazovej), ale uvádza, že **vyplatenie hotovosti nie je možné**. Teda suma sumarum, ako spôsob vybavenia reklamácie v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa by mala byť výmena výrobku za nové bezvadné plnenie, ale spotrebiteľ dostane iba poukaz, na ktorý môže kupovať aj čiastočne a zrejme aj jednorazovo. Ak sa bližšie pozrieme na výmenu výrobku v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, táto možnosť nastáva v prípade **neodstrániteľných väd, kedy kupujúci (spotrebiteľ) a nie je predávajúci (účastník konania) má právo sa rozhodnúť, či chce výmenu výrobku alebo či chce zrušenie kúpnopredajnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny**. Ale v tejto elektronickej čipovej karte

zrušenie zmluvy a vyplatenie ceny nie je možné. Rozsah zisteného nedostatku – 131 reklamácií vybavených spôsobom **contra legem** – je vysoký a jediný subjekt, ktorý z tohto nového spôsobu ukončovania reklamačného konania ťahá za kratší koniec je spotrebiteľ. Okrem vyššie uvedených nedostatkov, **účastník konania núti spotrebiteľa nakupovať u neho ďalší tovar**, stále sa k nemu vraciať, čím sa môže obmedziť alebo sa dokonca aj obmedzuje zmluvná sloboda spotrebiteľa.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako **orgán štátnej správy**, sa pri svojej kontrolnej činnosti striktne 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 porovnané.

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**.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním **predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná**. A pokiaľ sa na výrobkoch 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**.

V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti **rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie**.

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 a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a zákonným spôsobom.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 25.4.2017, dňa 18.5.2017 a dňa 19.5.2017, **vyjadreniami** osôb prítomných pri kontrolách dňa 25.4.2017, dňa 18.5.2017 a dňa 19.5.2017, **Rozhodnutím** Ústredného inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Bratislave číslo SK/0768/99/2012 zo dňa 6.3.2013 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov ako aj z okolností prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **Leder & Schuh SK, spol. s r. o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si 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 je povinná 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 to jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v § 2 písm.) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 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 – poskytovateľa služieb 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

./.

zákonosti 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.

Porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa dopustil predávajúci tým, že nedodržel 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 €**.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal na to, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, nakoľko nebolo reklamačné konanie ukončené lege artis, 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 osôb prítomných pri kontrolách dňa 25.4.2017, dňa 18.5.2017 a dňa 19.5.2017, predložených dôkazov, rozsahu zistených reklamácií – až 131, z možného **ohrozenia ekonomických práv spotrebiteľa**, z možného **obmedzenia jeho zmluvnej slobody**, teda základných práv, ako i 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/0205/05/2017

Dňa: 7. 9. 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: **SPORTISIMO SK, s.r.o., sídlo: Boženy Němcovej 8, 811 04 Bratislava**

prevádzkareň: **SPORTISIMO, OC Tulip, Pltníky 2, Martin**

dátum vykonania kontroly: **25.4.2017 a 10.5.2017**

IČO:

./.

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

• **po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou u účastníka konania- predávajúceho: *SPORTISIMO SK, s.r.o., sídlo: Boženy Němcovej 8, 811 04 Bratislava* v prevádzkarni: *SPORTISIMO, OC Tulip, Pltníky 2, Martin* zistené, že predávajúci:**

1. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **942** uplatnenú dňa 2.10.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 4.11.2016 spôsobom „vrátenie hotovosti“,
2. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **962** uplatnenú dňa 8.10.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 8.11.2016 spôsobom „výmena tovaru“,
3. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1004** uplatnenú dňa 20.10.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 21.11.2016 spôsobom „výmena tovaru“,
4. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1041** uplatnenú dňa 22.9.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 23.10.2016 spôsobom „vrátenie hotovosti“,
5. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1047** uplatnenú dňa 30.10.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 2.12.2016 spôsobom „výmena tovaru“,
6. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1167** uplatnenú dňa 6.12.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“,
7. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1177** uplatnenú dňa 9.12.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „zamietnutie“,
8. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1180** uplatnenú dňa 10.12.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „zamietnutie“,
9. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1185** uplatnenú dňa 12.12.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 14.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“,
10. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1186** uplatnenú dňa 12.12.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 14.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“,
11. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1187** uplatnenú dňa 12.12.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „oprava tovaru“,
12. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1191** uplatnenú dňa 12.12.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 13.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“,
13. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1193** uplatnenú dňa 13.12.2016 nevybavil v zákomom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „výmena tovaru“,

./.

14. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1199** uplatnenú dňa 15.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“,

15. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1206** uplatnenú dňa 17.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 22.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“,

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

• **vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci

1. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **942** uplatnenej dňa 2.10.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

2. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **962** uplatnenej dňa 8.10.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

3. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1004** uplatnenej dňa 20.10.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

4. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1041** uplatnenej dňa 22.9.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

5. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1047** uplatnenej dňa 30.10.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

6. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1167** uplatnenej dňa 6.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

7. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1177** uplatnenej dňa 9.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

8. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1180** uplatnenej dňa 10.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

9. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1185** uplatnenej dňa 12.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

10. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1186** uplatnenej dňa 12.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

11. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1187** uplatnenej dňa 12.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

12. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1191** uplatnenej dňa 12.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

13. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1193** uplatnenej dňa 13.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

14. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1199** uplatnenej dňa 15.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

15. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1206** uplatnenej dňa 17.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

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

-predložiť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie, ktorá musí obsahovať aj údaj o dátume vybavenia reklamácie a o spôsob vybavenia reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci na požiadanie orgánu dozoru predložil evidenciu o reklamáciách, v ktorej nebol uvedený údaj o dátume vybavenia týchto reklamácií, ako ani spôsob vybavenia reklamácií:

1. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **939** uplatnenej dňa 2.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum a spôsob vybavenia predmetnej reklamácie

2. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1001** uplatnenej dňa 19.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie

3. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1005** uplatnenej dňa 20.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie

4. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1007** uplatnenej dňa 21.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie

5. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1049** uplatnenej dňa 30.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie

6. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1095** uplatnenej dňa 17.11.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie

7. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1102** uplatnenej dňa 18.11.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie

8. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **171** uplatnenej dňa 8.2.2017 predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 1 500,-**, slovom jedentisícpäťsto 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-02050517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.4.2017 a 10.5.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *SPORTISIMO, OC Tulip, Pltníky 2, Martin* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastníka konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

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

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou u účastníka konania - predávajúceho: *SPORTISIMO SK, s.r.o., sídlo: Boženy Němcovej 8, 811 04 Bratislava* v prevádzkarni: *SPORTISIMO, OC Tulip, Pltníky 2, Martin* zistené, že **predávajúci**:

1. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **942** uplatnenú dňa 2.10.2016 **nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 4.11.2016 spôsobom „vrátenie hotovosti“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

2. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **962** uplatnenú dňa 8.10.2016 **nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 8.11.2016 spôsobom „výmena tovaru“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

3. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1004 uplatnenú dňa 20.10.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 21.11.2016 spôsobom „výmena tovaru“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****
4. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1041 uplatnenú dňa 22.9.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 23.10.2016 spôsobom „vrátenie hotovosti“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****
5. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1047 uplatnenú dňa 30.10.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 2.12.2016 spôsobom „výmena tovaru“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****
6. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1167 uplatnenú dňa 6.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****
7. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1177 uplatnenú dňa 9.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „zamietnutie“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****
8. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1180 uplatnenú dňa 10.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „zamietnutie“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****
9. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1185 uplatnenú dňa 12.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 14.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****
10. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1186 uplatnenú dňa 12.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 14.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****
11. **reklamáciu** obuvi, evidovanú pod číslom **1187 uplatnenú dňa 12.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „oprava tovaru“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie****

12. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1191 uplatnenú dňa 12.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 13.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

13. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1193 uplatnenú dňa 13.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „výmena tovaru“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

14. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1199 uplatnenú dňa 15.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 15.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

15. reklamáciu obuvi, evidovanú pod číslom **1206 uplatnenú dňa 17.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 22.1.2017 spôsobom „vrátenie hotovosti“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.

Kontrolou bolo taktiež zistené, že **evidencia o reklamáciách neobsahovala pri nižšie uvedených reklamáciách dátum vybavenia reklamácie, ako i spôsob vybavenia reklamácie.**

Jednalo sa o tieto reklamácie uplatnené v roku 2016 a v roku 2017.:

1. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **939 uplatnenej dňa 2.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum a spôsob vybavenia predmetnej reklamácie**

2. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1001 uplatnenej dňa 19.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie**

3. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1005 uplatnenej dňa 20.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie**

4. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1007 uplatnenej dňa 21.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie**

5. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1049 uplatnenej dňa 30.10.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie**

6. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1095 uplatnenej dňa 17.11.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie**

7. u reklamácie obuvi, evidovanej pod číslom **1102 uplatnenej dňa 18.11.2016, predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie**

8. u **reklamácie** obuvi, evidovanej pod číslom **171 uplatnenej dňa 8.2.2017 predávajúci v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia predmetnej reklamácie.**

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci: **SPORTISIMO SK, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 26.7.2017, ktorá sa považuje za doručенú dňom 11.8.2017 (t. j. márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 25.4.2017 vedúca zmeny p. Ľubomíra Vríčanová uviedla: „*Inšpekčný záznam som prevzala a poskytla som ku kontrole požadovanú evidenciu o reklamáciách.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 10.5.2017 vedúci zmeny p. Peter Lanko uviedol: „*Inšpekčný záznam som prevzal. Vyjadrenie poskytnete vedenie spoločnosti.*“

Dňa 21.6.2017 bol správne mu orgánu z e-mailovej adresy martin@sportisimo.sk doručený e-mail, v ktorom p. Peter Lanko, vedúci zmeny, osoba neoprávnená konať v mene účastníka konania, uviedol (gramatická podoba e-mailu je totožná s jeho originálnym znením):

„*Dobrý deň,*

Dňa 25.4.2017 u nás na predajni prebehla kontrola ohľadom reklamácií a na zázname nebol mail kde to môžeme poslať tak to posielam s oneskorením.

Rekl č. 1095 a 1102 boli po roku a teda sme ich hneď aj vybavili teda dátum vybavenia bol rovnaký ako dátum prijatia (17.11. a 18.11.) len sme ich tam zabudli doplniť.

Rekl č. 1049, 1005, 1001, 1007 chýbal dátum vybavenia ale bol rovnaký ako dátum listu a teda 18.11. a 5.11., len sme ho tam zabudli vyplniť, tie rekl prišli spolu od znalca a teda listy balili doobeda a šiel niekto na poštu keďže ten deň končili.

Na prvom podanom hárku je dátum asi 8.11, ale to je asi len zlá pečiatka a je 18.11., na tom druhom je tá pečiatka tak slabá že nemám šancu to vidieť.

Jako budete niečo potrebovať, určite nám dajte vedieť.

S pozdravom a priáním pekného dňa

Peter Lanko

Vedúci zmeny

SPORTISIMO SK, s.r.o.

OC TULIP

Pltníky 2

026 01 Martin...“

V prílohe predmetného e-mailu sa nachádzal poštový podací hárok s podacím číslo: 1827381 zo dňa 8.11.2017, ktorý, okrem iného, preukazoval zaslanie písomnosti k reklamáciám spotrebiteľov evidovaných pod číslom 939, 1007, 1049 (a nevzťahoval sa k reklamáciám spotrebiteľov evidovaných pod číslami 1005, 1001, 1095, 1102).

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že v hlavičke inšpekčného záznamu zo dňa 25.4.2017 bol uvedený e-mailový kontakt správneho orgánu v znení: za@soi.sk, predmetné vyjadrenie podala osoba neoprávnená konať v mene účastníka konania

./.

a zároveň toto vyjadrenie s konštatovaním, že údaje vyžadované zákonodarcom neboli uvedené v evidencii o reklamáciách pre „*zabudnutie ich doplnenia*“, nie je liberačným dôvodom zo zákonnej povinnosti vedenia evidencie o reklamáciách so všetkými náležitosťami. Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili vznik nedostatkov a výsledky kontroly považuje správny orgán za nepochybne preukázané. Preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správny orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorých účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - priemerného spotrebiteľa, vydáva enuncciát v znení, ako je uvedené vyššie.

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

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

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

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

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľov, a to vo vzťahu k vybavovaniu reklamácií spotrebiteľov, čím mohla byť spotrebiteľom pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, spôsobená ekonomická ujma tým, že spotrebiteľ má, po nesplnení si povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo

./.

na výmenu výrobku za nový výrobok. Nevydaním písomného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ako aj nepredložením evidencie o reklamáciách s požadovanými údajmi, došlo k porušeniu správnym orgánom kontrolovaných povinností, chránených zákonom, ktoré sa týkali formálneho postupu reklamačného konania, čoho následkom môže byť aj sťaženie pozície spotrebiteľa pri domáhaní sa jeho práv na všeobecnom súde odporcu.

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

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

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

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0204/05/2017

Dňa: 21. 9. 2017



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **Hoa Dinh Ngoc, miesto podnikania: Černockého 8056/4,**
831 05 Bratislava

prevádzkareň: **Obuv – textil, Mláka 6/1, Námestovo**

dátum kontroly: **3.5.2017**

IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 11 ods. 1 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku, o spôsobe jeho použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania, keď kontrolou dňa 3.5.2017 bolo zistené, že v kontrolnom nákupe v hodnote 15,00 € € bol spotrebiteľovi odpredaný jeden druh výrobku (1 pár pánske topánky TOPLAY® á 15,00 €), u ktorého **neboli spotrebiteľia pri predaji** informovaní o spôsobe použitia a údržby výrobkov (t. j. o účele použitia obuvi v súvislosti s jej druhom) a tieto informácie im neboli poskytnuté ani v rámci informačného letáku nachádzajúceho sa v škatuli pri výrobku,

./.

pričom v jeho obsahu bolo uvedených 8 druhov účelu použitia obuvi a 5 spôsobov ošetrovania obuvi podľa jednotlivých účelov jej používania, avšak ani jedna z možností nebola v súvislosti s odpredaným výrobkom vyznačená,

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 a jej druhom), keď kontrolou dňa 3.5.2017 bolo zistené, že sa nachádzali 4 druhy obuvi v hodnote 717,20 €, ktoré neboli označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby, t. j. neboli označené účelom použitia v súvislosti s druhom obuvi, a to aspoň na jednom polpáre alebo na obale výrobku,

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 13 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný ak podáva informácie uvedené v 11 ods. 1 a § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, podávať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď kontrolou dňa 3.5.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 2 druhy obuvi v hodnote 242,20 € €, ktoré mali údaje o čele používania, ako aj návody na používanie obuvi **v cudzom jazyku**,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 1, v zmysle ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď kontrolou dňa 3.5.2017 bolo zistené, že v súvislosti s vyššie uvedeným kontrolným nákupom účtovaným 15,00 € po zaplatení a vydaní dokladu o kúpe výrobku boli inšpektori v postavení spotrebiteľov informovaní o dĺžke záručnej lehoty 6 mesiacov, namiesto zákonnej záruky 24 mesiacov; taktiež sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok, teda spotrebiteľ bol nesprávne informovaný o dĺžke záručnej lehoty,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 5, v zmysle ktorého predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie, keď kontrolou dňa 3.5.2017 bolo zistené, že za obdobie od 1.10.2016 do 31.3.2017 predávajúci na požiadanie orgánu dozoru **nepreukázal kópie potvrdení o prijatí reklamácií a kópie písomných dokladov o vybavení reklamácií**,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie; evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď kontrole dňa 3.5.2017 nebola na požiadanie predložená evidencia reklamácií za obdobie od 1.10.2016 do 31.3.2017 na nazretie **zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)**

./.

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 1 300,-**, slovom jedentisícitrsto 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-02040517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 3.5.2017 v prevádzke Obuv – textil, Mláka 6/1, Námestovo, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 346/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nezabezpečili ste dodržanie povinností predávajúceho:

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

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

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

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

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

Spotrebiteľ nebol informovaný.

./.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že pri výkone kontrolného nákupu v hodnote 15,- €, ktorého predmetom bola kúpa 1 páru obuvi - *pánske botasky TOPLAY®* **nebol spotrebiteľ informovaný o vlastnostiach výrobku a spôsobe jeho používania (t. j. účel) a údržby** a tieto informácie neboli spotrebiteľovi poskytované ani v rámci informačného letáku nachádzajúceho sa v škatuli pri výrobku, pričom v jeho obsahu bolo uvedených 8 druhov účelu použitia obuvi a 5 spôsobov ošetrovania obuvi podľa jednotlivých účelov jej používania, avšak ani jedna z možností nebola v súvislosti s odpredaným výrobkom pre spotrebiteľa vyznačená.

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).

Výrobky neboli označené.

Pri výkone kontroly v tejto prevádzkarni bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzali štyri druhy obuvi v celkovej hodnote 717,20 €, ktoré **neboli označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby**, t. j. neboli označené účelom použitia v súvislosti s druhom obuvi, a to aspoň na jednom polpáre alebo na obale výrobku.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 8 párov pánska obuv TOPLAY 6019-1# á 15,00 €
- 2) 9 párov pánska obuv TOPLAY 0-511-4 á 18,30 €
- 3) 14 párov pánska obuv TOPLAY 0-510-2 á 17,30 €
- 4) 11 párov pánska obuv TOPLAY 0-510-6 Á 17,30 €.

Podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný ak podáva informácie uvedené v 11 ods. 1 a § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, podávať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzali dva druhy obuvi v hodnote 242,20 €, ktoré **mali údaje o účele používania, ako aj návody na používanie a údržbu obuvi v cudzom jazyku**.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 7 párov pánska obuv Giolan art. No.: HY16-F774-3 á 17,30 €
- 2) 7 párov pánska obuv Giolan, art. No.: HY16-F774-2 á 17,30 €.

Podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácia vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi

V súvislosti s predmetným kontrolným nákupom po zaplatení a vydaní dokladu o kúpe výrobku z ERP boli inšpektori v postavení spotrebiteľov zo strany kontrolovanej osoby **informovaní o dĺžke záručnej doby** na odpredaný výrobok, pričom táto je podľa kontrolovanej osoby pre spotrebiteľa poskytnutá **na dobu pol roka**, čím **došlo k nesprávnemu informovaniu o podmienkach a spôsobe reklamácie**.

./.

Na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa zároveň **nenachádzal reklamačný poriadok**, teda spotrebiteľia neboli riadne informovaní o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

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

Pri výkone kontroly bolo taktiež zistené, že účastník konania v rámci kontroly **nepreukázal na požiadanie kópie potvrdení o prijatí reklamácií a kópie dokladov o vybavení reklamácií** za obdobie od 01.10.2016 do 31.03.2017.

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

Ďalej bolo pri výkone kontroly dňa 3.5.2017 zistené, že na požiadanie správneho orgánu účastník konania **nepredložil** za obdobie od 1.10.2016 do 31.3.2017 **evidenciu o reklamáciách**.

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 - **Hoa Dinh Ngoc**.

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 26.7.2017, ktorý bol riadne doručený 24.8. 2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 3.5.2017 vedúca predajne Vu Thi Thuy uviedla, správny orgán cituje:

„Od roku 2013 všetky reklamácie vybavujeme na mieste vrátením peňazí alebo výmenou tovaru, preto ich už neevidujeme a nevydávame doklady o prijatí a vybavení reklamácií. Spotrebiteľov už budem správne informovať o dĺžke záruky. Reklamačný poriadok doplníme. 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, mal 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 svojej kontrolnej činnosti striktne 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.

K zisteniam správny orgán uvádza, že bolo **objektívne a bezpochyby** zistené, že v čase kontroly a v ponuke spotrebiteľom nachádzali 4 druhy obuvi v celkovej predajnej cene 717,20 €, u ktorých neboli spotrebiteľia informovaní o ich vlastnostiach, spôsobe ich používania, t. j. o účele) a údržby a ktoré nemali k dispozícii návod na ich používanie a údržbu, hoci si to ich povaha vyžadovala, najmä vzhľadom na dĺžku doby používania, jeden z nich bol aj predmetom kontrolného nákupu zo dňa 3.5.2017, ďalej sa v ponuke spotrebiteľom nachádzali 2 druhy obuvi v hodnote 242,20 €, ktoré mali údaje o účele ich používania, ako aj návody na používanie v cudzom jazyku.

V otázke reklamácií 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**.

Je povinný v prvom rade riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácií, najmä o tom, aký je rozsah záručnej lehoty, kde a u koho sa uplatňujú reklamácie a všetky informácie musia mať aj písomnú formu reklamačného poriadku, ktorý musí byť na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste. Práve na nedostatky v tejto oblasti poukazuje priamo spotrebiteľský podnet.

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 mu bolo vydané písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a zákonným spôsobom a aby bol v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydaný písomný doklad o jej vybavení. Kópie predpísaných dokumentov musí mať predávajúci k dispozícii vzhľadom na právomoc orgánu dozoru pri preverovaní formálneho postupu vybavovania spotrebiteľských reklamácií.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 346/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 3.5.2017, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 3.5.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako aj z toho faktu, že sa jednalo o šetrenie spotrebiteľského podnetu, ktorý priamo na zistené nedostatky poukazoval a žiadal štátny orgán ochrany spotrebiteľa o účinný zásah.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste zmysle ustanovení § 11 ods. 1, § 12 ods. 2, § 18 ods. 1, ods. 5 a ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný riadne **informovať spotrebiteľa** o vlastnostiach predávaných výrobkov, o spôsobe ich používania a údržby a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho používania; ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený **písomný návod**, zabezpečiť, aby ponúkané a predávané **výrobky boli označené údajmi** o spôsobe jeho použitia a údržby (t. j. o účele použitia obuvi v súvislosti a jej druhom), ak sa podávajú tieto informácie písomne, je povinný zabezpečiť, aby boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácia vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv, reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie; pričom evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Tým bol porušený § 11 ods. 1, § 12 ods. 2, § 13 a § 18 ods. 1, ods. 5 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

./.

Porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa dopustil predávajúci tým, že neinformoval riadne spotrebiteľa o spôsobe používania a údržby predávanej obuvi, na výrobky boli síce k dispozícii písomné návody, ale neboli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, nezabezpečil, aby predávaná obuv bola označená údajmi o spôsobe jej používania a údržby, taktiež riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie, na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste neumiestnil reklamačný poriadok, na požiadanie orgánu dozoru nepredložil doklady, ktoré by mali správne orgánu slúžiť na preverovanie správnosti formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

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

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

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

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc iba z obsahu spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-346/2017, z vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 3.5.2017 a zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovvej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0143/05/2017

Dňa: 7. 9. 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 **(ďalej 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: **T. A. autoopravovne, s.r.o., sídlo: Budatín, Cesta k vodojemu 1166/48, 010 03 Žilina**

prevádzkareň: **T. A. autoopravovne, Dlhá 85, Žilina**

dátum kontroly: **17.5.2017**

IČO:

./.

• pre porušenie povinnosti v zmysle § 4 ods. 1 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorej je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, keď bolo kontrolou dňa 17.5.2017 v prevádzkarni: *T. A. autoopravovne, Dlhá 85, Žilina* u účastníka konania: *T. A. autoopravovne, s.r.o., sídlo: Budatín, Cesta k vodojemu 1166/48, 010 03 Žilina* zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň nebolo vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva

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 poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01430517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.5.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *T. A. autoopravovne, Dlhá 85, Žilina* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti predávajúceho, poskytovateľa služieb (ďalej len predávajúci):

V zmysle § 4 ods. 1 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečovať 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 predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 17.5.2017 v prevádzkarni: *T. A. autoopravovne, Dlhá 85, Žilina* u účastníka konania: *T. A. autoopravovne, s.r.o., sídlo: Budatín, Cesta k vodojemu 1166/48, 010 03 Žilina* zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň nebolo vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva, čím si predávajúci nesplnil povinnosť zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb.

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- **T. A. autoopravovne, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 2.6.2017 oznamované začatie správneho konania na adresu sídla spoločnosti, no zásielky sa správnomu orgánu vrátili dňa 28.6.2017 a 26.7.2017 s poznámkou poštového doručovateľa: „*zásielka neprevzatá v odbernej lehote*“. Predmetná písomnosť bola následne dňa 26.7.2017 zaslaná účastníkovi konania do jeho aktívnej elektronickej schránky a je považovaná za doručení dňom 11.8.2017 (t. j. márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní).

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 17.5.2017 konateľ spoločnosti T. A. autoopravovne, s.r.o. uviedol: „*Pri kontrole som bol osobne prítomný. Inšpekčný záznam som osobne prevzal. Rozhodnutie RÚVZ osobne doručím.*“

Dňa 18.5.2017 bola správnomu orgánu doručená od účastníka konania „*Žiadosť o uvedenie priestorov autoservisu do prevádzky*“ zo dňa 17.5.2017 adresovaná Regionálnemu úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline, V. Spanyola 27, 010 71 Žilina.

Správnomu orgánu nebolo do času vyhotovenia tohto rozhodnutia doručené rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je T. A. autoopravovne, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. e/ vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** zabezpečovať hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb.

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

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

V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty prihládol správny orgán na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nezabezpečil hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. 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 poskytovaní služieb a práva na konanie účastníka konania v súlade s požiadavkami odbornej starostlivosti, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Po zohľadnení nespĺnenia si zákonom stanovenej povinnosti, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie 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 zo strany účastníka konania nebolo žiadnym spôsobom preukázané.

Pri stanovení výšky sankcie brané na zreteľ, že konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu zabezpečenia hygienických podmienok predaja výrobkov a poskytovanie služieb, čo môže spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Zároveň boli zohľadnené 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 zdravia a bezpečnosti. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

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