

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

---

Číslo: P/0221/05/2017

Dňa: 19. 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:

účastník konania: **HZH SK, s.r.o., Hliník nad Váhom 428, 014 01 Bytča**  
prevádzkareň: **Adidas, Prielohy 979/10, Žilina**  
dátumy kontrol: **26.4.2017 a 17.5.2017**  
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, keď kontrolami dňa 26.4.2017 a dňa 17.5.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií evidovaných pod číslami 234/2016, 236/2016, 239/2016, 243/2016, 244/2016, 264/2016, 267/2016, 268/2016, 269/2016, 272/2016 277/2016, 6/2017, 7/2017, 9/2017, 11/2017, 16/2017, 22/2017, 30/2017, 33/2017, 36/2017, 41/2017, 44/2017 a 45/2017 predávajúci nedodrжал zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní, keď tieto vybavil až po uplynutí tejto lehoty,**

./.

**pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 – v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 26.4.2017 a dňa 17.5.2017 bolo zistené, že na spotrebiteľské reklamácie evidované pod číslami 234/2016, 236/2016, 239/2016, 243/2016, 244/2016, 264/2016, 267/2016, 268/2016, 269/2016, 272/2016, 277/2016, 6/2017, 7/2017, 9/2017, 11/2017, 16/2017, 22/2017, 30/2017, 33/2017, 36/2017, 41/2017, 44/2017 a 45/2017 neboli vydané písomné doklady o vybavení reklamácií v lehote do 30 dní od doby ich uplatnenia**

**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 **€ 1 000,-**, slovom jedentisíc 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-02210517.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 26.4.2017 a dňa 17.5.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly v prevádzke Adidas, Prílohy 979/10, Žilina, pri ktorých 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.

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. 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**.

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 **23 spotrebiteľských reklamácií** uplatnených na obuv, tieto **neboli vybavené predávajúcim v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa ich uplatnenia a v tejto lehote predávajúci nevydal písomný doklad o ich vybavení**.

Jednalo sa o nasledovné reklamačné konania:

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

1. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **234**, ktorá bola uplatnená dňa 12.10.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 12.11.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
2. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **236**, ktorá bola uplatnená dňa 13.10.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 15.11.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.

./.

3. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **239**, ktorá bola uplatnená dňa 16.10.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená výmenou výrobku dňa 05.12.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
4. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **243**, ktorá bola uplatnená dňa 21.10.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 21.11.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
5. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **244**, ktorá bola uplatnená dňa 23.10.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená výmenou výrobku dňa 26.11.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
6. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **264**, ktorá bola uplatnená dňa 30.11.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 05.01.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
7. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **267**, ktorá bola uplatnená dňa 04.12.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 07.01.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
8. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **268**, ktorá bola uplatnená dňa 04.12.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 07.01.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
9. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **269**, ktorá bola uplatnená dňa 05.12.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 17.01.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
10. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **272**, ktorá bola uplatnená dňa 09.12.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 25.01.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
11. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **277**, ktorá bola uplatnená dňa 16.12.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená výmenou výrobku dňa 25.01.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.

./.

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

12. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **6**, ktorá bola uplatnená dňa 11.01.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 14.02.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
13. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **7**, ktorá bola uplatnená dňa 16.01.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 20.02.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
14. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **9**, ktorá bola uplatnená dňa 21.01.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená výmenou výrobku dňa 03.03.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
15. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **11**, ktorá bola uplatnená dňa 21.01.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 25.02.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
16. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **16**, ktorá bola uplatnená dňa 09.02.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená výmenou výrobku dňa 16.03.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
17. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **22**, ktorá bola uplatnená dňa 19.02.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 24.03.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
18. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **30**, ktorá bola uplatnená dňa 02.03.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená výmenou výrobku dňa 07.04.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
19. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **33**, ktorá bola uplatnená dňa 06.03.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená výmenou výrobku dňa 07.04.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
20. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **36**, ktorá bola uplatnená dňa 10.03.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 10.04.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.

./.

21. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **41**, ktorá bola uplatnená dňa 21.03.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 21.04.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
22. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **44**, ktorá bola uplatnená dňa 25.03.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 25.04.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
23. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **45**, ktorá bola uplatnená dňa 27.03.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 27.04.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.

Z vedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní vyššie uvedených spotrebiteľských reklamácií z roku 2016 a 2017 **nedodrжал formálny postup** pri vybavovaní reklamácií, a to poučiť spotrebiteľa o jeho právach v zmysle § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní, po určení spôsobu vybavenia vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, a to jedným zo spôsobov uvedených taxatívne v ustanovení § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 8.8.2017, ktorý bol zaslaný do jeho elektronickej schránky a riadne doručený dňa 24.8. 2017 o 02:09:35 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 26.4.2017 vedúca predajne Jana Királyová uviedla, správny orgán cituje:

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

Vo vysvetlivkách zo dňa 17.5.2017 vedúca predajne Jana Királyová uviedla, správny orgán cituje:

*„Osobne som prevzala inšpekčný záznam. Konečné vybavenie reklamácie uvedené v dokladoch o vybavení reklamácie je deň prevzatia a ukončenia reklamácie zákazníkom. Pri uznaných reklamáciách nezasielame zákazníkom písomnú výzvu ale oznamujeme im telefonicky, že reklamáciu majú vybavenú na predajni sa môžu si ju vyzdvihnúť. Do budúca už budeme zákazníkom posielat' písomnú výzvu na prevzatie poštou alebo e – malom“* - koniec citátu.

Dňa 26.5.2017 o 14:10 hod. bolo správne mu orgánu e mailovou formou poručené podanie označené ako „Vyjádření ke kontrole HZH SK“, v ktorom Ivana Švubová, bez označenia pracovnej pozície a bez predloženia splnomocnenia na zastupovanie účastníka konania, uviedla, správny orgán cituje:

„Dobrý den, na základě kontroly vykonané na naší provozovně – adidas, Prielohy 979/10 Žilina a na základě inspekčního záznamu k výsledku kontroly sdělujeme:

- *Povinnost písemně informovat zákazníka po vyřízení jeho reklamace mají pracovníci naší prodejny trvale nařízené předpisem. O jeho dodržování byli všichni poučeni, byli znovu poučeni o správném způsobu vyřizování reklamací. Ze strany vedení společnosti bude zajištěno průběžné kontrolování dodržování zákona o ochraně spotřebitele, tak aby nedocházelo k jeho porušování“ – 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.

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 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, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 26.4.2017 a dňa 17.5.2017, **vyjadreniami** osoby prítomnej pri kontrolách zo dňa 26.4.2017 a dňa 17.5.2017, **e-mailovým vyjadrením** zo dňa 26.5.2017, predloženými **dokladmi** 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 **HZH SK, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 9 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 určitý 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; ďalej je povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie 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 § 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 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.**

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

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 z vyjadrení osoby prítomnej pri kontrolách dňa 26.4.2017 a dňa 17.5.2017, z vyjadrenia zo dňa 26.5.2017, z predložených písomných dokladov, ako aj zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

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/0224/05/2017

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, § 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: **EDEM, s.r.o., Družstevná 2219, 031 04 Liptovský Mikuláš**  
kontrola bola vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, Žilina  
dátum kontroly: **15.5.2017**  
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, keď kontrolou dňa 15.5.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 1.4.2016 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní**, keď reklamáciu nevybavil do času výkonu kontroly,

./.

**pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9** - v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 15.5.2017 bolo zistené, že na spotrebiteľskú reklamáciu zo dňa 1.4.2016 nebol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie **v lehote do 30 dní od doby jej uplatnenia**, ani do času kontroly,

**pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10** - v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie; evidencia reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie; pri kontrole dňa 15.5.2017 **nebola** na vyzvanie správneho orgánu predložená **evidencia** spotrebiteľských reklamácií za rok 2016, teda evidencia spotrebiteľských reklamácií neslúžila správneho orgánu na preverenie správnosti formálneho postupu účastníka konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 1.4.2016

**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 **€ 550,-**, slovom päťstopäťdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02240517.

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 15.5.2017 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 636/2016**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

#### **Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:**

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

./.

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

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

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

Podľa § 2 písm. 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. 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**.

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka **dňa 13.10.2014** uzavrela s predávajúcim kúpnu zmluvu, predmetom ktorej boli výrobky – *dvere Bendoor BZP BP-01 javor 80 P* v predajnej cene 283,99,- €; *kovanie bezp. C 101 F1 M/K* v cene 23,40 €; *priezorník chrom* 4,70 €. Predávajúci vystavil faktúru č. FV1400025 zo dňa 28.07.2014 na sumu **312,10 €**.

Dňa **01.04.2016** si spotrebiteľka uplatnila na predmetný výrobok reklamáciu z dôvodu, že „*dvere su naspanovane, tazko sa otvaraju a prenika cez ne svetlo*“.

Predmetný email zaslala spotrebiteľka na emailovú adresu predávajúceho [edem@edem.sk](mailto:edem@edem.sk) a následne dňa 28.6.2016 aj doporučenou poštou. Predmetná poštová zásielka, ktorú spotrebiteľka zaslala na adresu sídla predávajúceho – EDEM, s.r.o., Družstevná 2219, Liptovský Mikuláš sa jej vrátila späť s poznámkou poštového doručovateľa ako neprevzatá v odbernej lehote.

Účastník konania na požiadanie inšpektorov nepredložil v rámci kontroly kópiu **evidencie o reklamáciách za rok 2016**.

Zároveň bolo kontrolou zistené, že predmetná nebola reklamácia predávajúcim vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nebol vydaný písomný doklad o jej vybavení.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie uplatnenej emailom zo **dňa 01.04.2016** a doporučenou poštou zo dňa 28.06.2016 **nedodržel formálny postup** pri vybavovaní reklamácie, a to: vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a predložiť orgánu dozoru kópiu evidencie 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 - **EDEM, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 9.8.2017, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky účastníka konania dňa 25.8. 2017 o 01:15:22 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 15.5.2017 štatutárny orgán – konateľ Ing. Peter Ľanovský uviedol, správny orgán cituje:

„*Naša spoločnosť promptne zareagovala na osobnú ako aj telefonickú reklamáciu zákazníčky. Z našej strany boli dodané bezpečnostné dvere v bezvadnom stave, avšak problém bol v zárubni (zle osadená, namontovaná), ktorú sme zákazníčke nedodali a ani nenamontovali o čom zákazníčku aj informovali*“ – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu:

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 spotrebiteľskému podnetu evidovanému pod číslom P – 636/2016 bola priložená kópia e-mailu zo dňa 1.4.2016, podací lístok číslo RG371186540SK a oznámenie zo Slovenskej pošty, že zásielka bola vrátená odosielateľovi – neprevzatá v odbernej lehote s dátumom 19.7.2016 8:50 hod.

Splnomocnený zástupca účastníka konania ku kontrole nepredložil žiadne písomné doklady, ktorými by bol preukázal, že reklamáciu zo dňa 1.4.2016 vybavoval a aj vybavil a na požiadanie správneho orgánu nepredložil ani evidenciu spotrebiteľských reklamácií za rok 2016. Tým sa jeho tvrdenia uvedené vo vyjadrení zo dňa 15.5.2017 stali nepreskúmateľnými a správny orgán ich nepovažuje za lege artis.

V podaní zo dňa 12.6.2017, ktoré bolo správnomu orgánu doručené dňa 14.6.2017 splnomocnený zástupca účastníka konania zaslal správnomu orgánu Uznesenie Okresného súdu v Žiline sp. zn. 26CbR/88/2017-9, v ktorom rozhodol o začatí konania na zrušenie obchodnej spoločnosti.

Dňa 27.7.2017 sa správny orgán obrátil na Okresný súd v Žiline so žiadosťou o výpis z Obchodného registra účastníka konania, príp. o informáciu o stave konania a dňa 31.7.2017 mu bol doručený úplný výpis z Obchodného registra Okresného súdu v Žiline, ktorý svedčí o tom, že účastník konania ešte nie je zrušený a nie je v ňom zapísané ani začatie konania. Vzhľadom k dikcii ustanovenia § 68 ods. 3 písm. c) Obchodného zákonníka spoločnosť sa zrušuje odo dňa uvedeného v rozhodnutí súdu o zrušení spoločnosti, inak odo dňa, keď toto rozhodnutie nadobudne právoplatnosť, účastník konania nie je vymazaný, je riadne činný, je stále podnikateľský subjekt – predávajúci a v tomto konkrétnom prípade teda má postavenie účastníka konania.

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, ods. 9 a ods. 10**.

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

./.

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, aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, takáto evidencia bola predložená správneho orgánu na nahliadnutie, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správneho orgánu ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 636/2016, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 15.5.2017, **vyjadrením** splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 15.5.2017, predloženými **listinnými dôkazmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu a z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.**

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **EDEM, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10 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; ďalej je povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a viesť evidenciu spotrebiteľských reklamácií a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie; evidencia reklamácií musí obsahovať údaje **o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.**

./.



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

Tým bol porušený § 18 ods. 4, ods. 9 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 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 **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 a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom.

./.

Pri určovaní výšky pokuty ďalej vzal správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že nevedením evidencie spotrebiteľských reklamácií v roku 2016 predávajúci aj sťažil činnosť správneho orgánu, nakoľko táto plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu väd výrobkov alebo služieb.

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

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc z vyjadrenia splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 15.5.2017, z predložených písomných dôkazov, ako aj zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

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/0226/05/2017

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 :

účastníkovi konania: **KOTON TEXTILE LIMITED, s.r.o., Haydnova 11, 811 09 Bratislava**  
prevádzkareň: **KOTON, OC Mirage, Nám. A. Hlinku, Žilina**  
dátum kontroly: **14.7.2017**  
IČO:

**pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 13** - v zmysle ktorého je predávajúci povinný ak podáva informácie uvedené v § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, podávať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď kontrolou dňa 14.7.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 20 druhov výrobkov – slnečné okuliare - v hodnote 253,41 € €, ktoré mali údaje v zmysle osobitného predpisu Nariadenia vlády č. 35/2008 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na osobné ochranné prostriedky a STN EN ISO 12312-1 o spôsobe ich používania a údržby **v cudzom jazyku**

**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 **€ 260,-**, slovom dvestošesťdesiat 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-02260517.

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.7.2017 v prevádzke KOTON, KOTON TEXTILE LIMITED, s.r.o., OC Mirage, Námestie A. Hlinku, Žilina vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

#### **Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:**

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

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

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

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

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby, v prípade **osobných ochranných prostriedkov v zmysle osobitného právneho predpisu – Nariadenia vlády č. 35/2008 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na osobné ochranné prostriedky a STN EN ISO 12312-1.**

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo dvadsať druhov výrobkov (slnečné okuliare) v hodnote 253,41 €, ktoré mali **informácie o spôsobe použitia a údržby** uvedené na pripevnenom štítku len v cudzom jazyku, a to v znení:

**„Information Notice CeeC directive No. 89/686. Recommended use: This personal Protection Device (PPD) has been produced for general use, to protect the wearer from dazzling and from the harmful rays of the sun in all normal conditions of use. UV Protection: This product meets all requirements of European Regulation EN ISO 12312-1:2013 Technical Features: Specification in agreement with European Regulation EN ISO 12312-1:2013 Classification: Glasses for general use with normal gradient lenses. Protection. (LENS) Category: 3 Recognition of Traffic, Lights colours: meets requirements of regulation EN ISO 12312-1:2013 Cleaning: When worn, glasses and protective filters. Therefore, prior to wear the glasses should be cleaned by rinsing with running warm water. The glasses should then be dried with soft clean cloth. The filters are not suitable for use in the following situation: road traffic with poor visibility (dusk, tunnels driving at night, etc.) Protection against UV radiation from artificial light Sources, high altitude, solar radiation, and the direct. Observation of the sun, etc. (note: Filter category 4 is not recommended for driving in general. ). This document is an important part of the product, and therefore should be conserved for the life of the sunglasses“.**

Jednalo sa o tieto druhy slnečných okuliarov, model:

- 1) 3 kusy 7YAK 351 28 AA á 3,99 €
- 2) 3 kusy 7YAK 951 40 AA á 3,99 €
- 3) 2 kusy 7YAK 951 63 AA á 3,99 €
- 4) 2 kusy 7YAK 950 87 AA á 2,99 €
- 5) 3 kusy 7YAK 950 28 AA á 2,99 €
- 6) 3 kusy 7YAK 950 23 AA á 2,99 €
- 7) 4 kusy 7YAK 951 35 AA á 3,99 €
- 8) 3 kusy 7YAK 950 60 AA á 2,99 €
- 9) 3 kusy 7YAK 950 67 AA á 2,99 €
- 10) 4 kusy 7YAK 950 71 AA á 3,99 €
- 11) 2 kusy 7YAK 950 50 AA á 3,99 €
- 12) 2 kusy 7YAM 950 57 AA á 7,99 €
- 13) 3 kusy 7YAM 950 56 AA á 3,99 €
- 14) 2 kusy 7YAM 950 53 AA á 3,99 €
- 15) 2 kusy 7YAM 950 50 AA á 4,99 €
- 16) 2 kusy 7YAK 950 99 AA á 2,99 €
- 17) 4 kusy 7YAM 950 51 AA á 4,99 €
- 18) 4 kusy 7YAK 951 07 AA á 9,99 €
- 19) 4 kusy 7YAK 950 63 AA á 2,99 €
- 20) 4 kusy 7YAK 950 14 AA á 3,99 €.

./.

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

Slnečné okuliare boli označené v zmysle STN EN ISO 12312-1 značkou zhody CE v správnom tvare, výrobcom, číslom kategórie filtra, identifikáciou modelu, názvom a adresou výrobcu, pokynmi na ošetrovanie a čistenie, odkaz na predmetnú normu, informácie o zákaze používania, type filtra a jeho opis, ale všetky tieto informácie, ktoré štítok priložený k slnečným okuliarom aj obsahoval, **neboli** v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

**Podľa bodu 1.4 Prílohy č. 1** k Nariadeniu vlády SR č. 35/2008 Z. z. vyššie uvedené pokyny musia byť presné a zrozumiteľné. **Uvádzajú sa minimálne v jazyku členského štátu, do ktorého je výrobok určený.**

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 - **KOTON TEXTILE LIMITED, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 9.8.2017, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky účastníka konania dňa 25.8.2017 o 00:47:31 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 14.7.2017 pokladníčka Lucia Kotrčová uviedla, správny orgán cituje:

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

V e-mailovom podaní zo dňa 14.7.2017 o 22:38 hod., ktoré správny orgán zaevidoval dňa 17.7.2017 osoba označená ako p. Strýčková, bez uvedenia pracovnej pozície a bez predloženia plnej moci na zastupovanie účastníka konania, uviedla, správny orgán cituje:

*„Dobrý deň,*

*Na základe kontroly vykonanej dňa 14.07.2017 v našej predajni Koton Textile Limited, Nám. A. Hlinku 7/B, 010 01 Žilina, v OC Mirage Vám zasielam správu, dôkaz o náprave, odstránení nedostatkov.*

*Pri všetkých okuliaroch je už uvedená informácia pre používateľa, spôsob použitia, ošetrovania, čistenia a údržby slnečných okuliarov v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Týmto boli zistené nedostatky odstránené.*

*Žiadam Vás o rozhodnutie o podaných námietkach v čo najkratšom čase. V prílohe zasielam Inšpekčný záznam ako aj fotky o odstránení nedostatkov“* – koniec citátu.

Dňa 20.7.2017 a dňa 5.8.2017 zaslal správny orgán účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky stanovisko k podaniu zo dňa 14.7.2017 o 22:38 hod., zaevidovanom dňa 17.7.2017, v ktorom správny orgán uviedol, že po preštudovaní si obsahu podania zistil, že nikde nefiguruje nesúhlas kontrolovanej osoby s uloženými opatreniami na mieste podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov, a preto podanie správny orgán nepokladá ex lege za námietky podľa § 6 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z.

v znení neskorších predpisov. Podanie zo dňa 14.7.2017 považuje správny orgán za oznámenie o odstránení zistených nedostatkov, čo však nezakladá právo na zastavenie konania, touto správou si iba účastník konania splnil povinnosť v zmysle § 7 ods. 3 citovaného zákona, a to podať správnomu orgánu správu o odstránení nedostatkov, na čo bol výslovne upozornený na strane 4 inšpekčného záznamu zo dňa 14.7.2017.

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

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

Bolo objektívne zistené, že dvadsať druhov slnečných okuliarov malo informácie v zmysle § 12 v cudzom jazyku, čo nepoprela ani osoba prítomná pri kontrole a potvrdil to aj pisateľ podania zo dňa 14.7.2017. **Odstránenie zistených nedostatkov je však povinnosťou predávajúceho a nezakladá automaticky nárok na zastavenie konania.** Pokutu správny orgán ukladá v kontexte zistení pri kontrole, pochopiteľne berie do úvahy aj aktívny prístup účastníka konania pri odstraňovaní nedostatkov a podaní správy v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, ale na druhej strane sa jedná o slnečné okuliare, ktoré sú osobným ochranným prostriedkom a musia byť označené, ako v zmysle osobitného predpisu, tak aj v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadal na **skutkové zistenia** uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 14.7.2017, **vyjadrenie** osoby prítomnej pri kontrole dňa 14.7.2017, **vyjadrenie** zo dňa 14.7.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu s ohľadom na **rozsah a význam** zistených nedostatkov a **okolnosti prípadu**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona ochrane spotrebiteľa je **KOTON TEXTILE LIMITED, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa povinná zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby, v prípade slnečných okuliarov ako osobných ochranných pomôcok v zmysle osobitného právneho predpisu – **Nariadenia vlády č. 35/2008 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na osobné ochranné prostriedky a STN EN ISO 12312-1.**

V zmysle ustanovenia § 13 citovaného zákona, pokiaľ sa informácie uvedené v § 12 poskytujú  **písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.**

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

Tým bol porušený § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

**Za veľmi závažné** možno považovať nezabezpečenie označenia ponúkaných a predávaných osobných ochranných prostriedkov – slnečných okuliarov v súlade ako s požiadavkami osobitného právneho predpisu – **Nariadenie vlády č. 35/2008 Z. z. a STN EN ISO 12312-1** informáciami v štátnom jazyku, teda absencia prekladu základných údajov o spôsobe používania, údržby, ošetrovania a čistenia do štátneho jazyka, môže spôsobiť, že spotrebiteľ si nemusí zvoliť taký spôsob ošetrovania, údržby a čistenia slnečných okuliarov, aký je vhodný a pravdepodobne by v rámci reklamačného konania spotrebiteľ nemal priaznivé vyhladky.

**Informácie v zmysle osobitného právneho predpisu nie sú notoricky známymi skutočnosťami.**

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

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

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

./.



Správny orgán uložil na základe zisteného **skutkového stavu**, vychádzajúc z vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 14.7.2017, z e mailového vyjadrenia zo dňa 14.7.2017, ktorým bolo správne orgánu oznámené odstránenie zistených nedostatkov, 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/0247/05/2017

Dňa: 3. 10. 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: **BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a. s., sídlo: Nižné Kapustníky 2, 040 12 Košice**

prevádzkareň: **Black Red White, OC STOP SHOP, 1. Mája 41, Liptovský Mikuláš**

dátum vykonania kontroly: **4.8.2017**

IČO:

./.

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

• po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-582/2017, s účastníkom konania: *BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a. s., sídlo: Nižné Kapustníky 2, 040 12 Košice* v prevádzkarni: *Black Red White, OC STOP SHOP, 1. Mája 41, Liptovský Mikuláš* dňa 4.8.2017 zistené, že predávajúci reklamáciu výrobu („jedálenská stolička AC-1285 CAP“, kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou č. 76210280 zo dňa 26.5.2017 (106,- €), dokladom č. 7/1361 zo dňa 26.5.2017 (106,- €), faktúrou č. 76230274 (50,- €), dokladom č. 4/1358 zo dňa 23.5.2017 (50,- €) a dodacím listom č. 1762010100000290 ku faktúre č. 76210280 zo dňa 26.5.2017) uplatnenú dňa 29.5.2017 (na vadu: „jedálenská stolička AC-1285CAP pravá noha vytrhnutý závit, operadlo rozpárané, druhá stolička tiež pravá noha ošúchaná“) a zaevidovanú v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 37/17, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (nakoľko reklamácia bola vybavovaná dňa 25.7.2017, keď si spotrebiteľ prišiel do prevádzkarne po reklamovanú nohu stoličky a operadlo, no bolo zistené, že i nová noha stoličky má poškodený závit a následne dňa 26.7.2017 bola spotrebiteľom prevzatá nová noha stoličky)

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

• vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie výrobu („jedálenská stolička AC-1285 CAP“, kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou č. 76210280 zo dňa 26.5.2017 (106,- €), dokladom č. 7/1361 zo dňa 26.5.2017 (106,- €), faktúrou č. 76230274 (50,- €), dokladom č. 4/1358 zo dňa 23.5.2017 (50,- €) a dodacím listom č. 1762010100000290 ku faktúre č. 76210280 zo dňa 26.5.2017), t. j. dňa 29.5.2017, nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške € 400,-, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02470517.

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 4.8.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Black Red White, OC STOP SHOP, 1. Mája 41, Liptovský Mikuláš* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

./.

**Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:**

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

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-582/2017, s účastníkom konania: *BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a. s., sídlo: Nižné Kapustníky 2, 040 12 Košice* v prevádzkarni: *Black Red White, OC STOP SHOP, 1. Mája 41, Liptovský Mikuláš* dňa 4.8.2017 zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku („jedálenská stolička AC-1285 CAP“**, kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou č. 76210280 zo dňa 26.5.2017 (106,-€), dokladom č. 7/1361 zo dňa 26.5.2017 (106,-€), faktúrou č. 76230274 (50,-€), dokladom č. 4/1358 zo dňa 23.5.2017 (50,-€) a dodacím listom č. 1762010100000290 ku faktúre č. 76210280 zo dňa 26.5.2017) **uplatnenú dňa 29.5.2017** (na vadu: „jedálenská stolička AC-1285CAP pravá noha vytrhnutý závit, operadlo rozpárané, druhá stolička tiež pravá noha ošúchaná“) a zaevidovanú v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 37/17, **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, nakoľko reklamácia bola vybavovaná dňa 25.7.2017, keď si spotrebiteľ prišiel do prevádzkarne po reklamovanú nohu stoličky a operadlo, no bolo zistené, že i nová noha stoličky má poškodený závit a následne dňa 26.7.2017 bola spotrebiteľom prevzatá nová noha stoličky. **Predávajúci zároveň nevydal o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**

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

./.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 4.9.2017 (ktorá bola doručená dňa 4.9.2017 do elektronickej schránky účastníka konania na základe elektronickej doručky z tohto dátumu) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 4.8.2017 predajkyňa - pokladníčka p. Dášena Niňajová uviedla: „*Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Budem informovať vedenie spoločnosti.*“

Dňa 10.8.2017 bolo správne mu orgánu od účastníka konania doručené „*Vyjadrenie ku kontrole Slovenskej obchodnej inšpekcie, ktorá sa uskutočnila dňa 4.8.2017 v predajni Black Red Wite Slovakia, a. s. v Liptovskom Mikuláši*“, v ktorom bolo uvedené (gramatická podoba vyjadrenia je totožná s jeho originálnym znením):

„*Napriek zdokumentovanej komunikácii medzi našou predajňou v Liptovskom Mikuláši a dodávateľom spoločnosťou Autronic, s.r.o, kde sme požadovali výmenu poškodených diel. Reklamácia nebola vybavená do zákonom určeného termínu 30 dní, z dôvodu neskorého dodania poškodených dielov zo strany dodávateľa Autronic, s.r.o., Nová 366, 032 02 Závažná Poruba. Pani Niňajová informovala o vykonanej kontrole vedenie spoločnosti dňa 4.8.2017. Dňa 8.8.2017 bolo prijaté opatrenie, aby sa zistené nedostatky neopakovali.*“

Qualich Igor  
Manažér pre Maloobchodné predajne  
BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a. s.  
Nižné Kapustníky 2, 040 01 Košice  
Mobil....

*Príloha: Opatrenie o vybavovaní reklamácií v spoločnosti Black Red White Slovakia, a. s.“*

V prílohe predmetného vyjadrenia sa nachádzal dokument „*Vec: Návrh opatrenia: Riešenie reklamácií v zákonom stanovenej lehote*“.

Dňa 7.9.2017 bolo správne mu orgánu od účastníka konania doručené „*Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania*“ zo dňa 5.9.2017, v ktorom bolo uvedené: „*Dňa 4.9.2017 sme obdržali Vaše oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa § 24 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.*“

*Ako účastník konania, uplatňujúc právo vyplývajúce z ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, týmto k dôvodom konania predkladáme nasledovné v y j a d r e n i e :*

*./.*

*Ako z predmetného oznámenia vyplýva, Inšpektorát pri výkone kontroly uskutočnenej v našej spoločnosti (OC STOP SHOP, 1. Mája 41, Liptovský Mikuláš) dňa 4.8.2017 zistil, že spoločnosť, ako predávajúci, reklamáciu výrobku uplatnenú dňa 29.5.2017 nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keďže táto bola vybavovaná dňa 25.7.2017, resp. 26.7.2017. Zároveň do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie nebol zo strany predávajúceho vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.*

*K zisteným skutočnostiam uvádzame, že k porušeniu zákonných ustanovení zo strany našej spoločnosti došlo v dôsledku neskorého dodania náhrady poškodených dielov tovaru zo strany dodávateľa- spoločnosti Autronic, s.r.o., so sídlom Nová 366, Závažná Poruba. Išlo teda o okolnosť, ktorú naša spoločnosť i pri vynaložení maximálneho úsilia nevedela ovplyvniť, a ktorá v konečnom dôsledku mala za následok nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote.*

*Vedenie spoločnosti po tejto kontrole prijalo opatrenia, aby sa v budúcnosti už takého nedostatky pri vybavovaní reklamácií neopakovali, o čom boli zodpovední pracovníci i riadne poučení.*

*Na základe uvedeného dovoľujeme si požiadať správny orgán, aby pri prejednaní veci v rámci začatého konania k uvedeným skutočnostiam prihliadal a tieto zohľadnil i pri stanovení výšky pokuty tak, aby táto mala nielen represívny ale aj preventívny účinok.*

*Kamil Kaczmarek  
predseda predstavenstva, a. s.“*

Správny orgán na margo vyjadrenia účastníka konania dodáva, že v súvislosti s prešetrovaným podnetom spotrebiteľa P-582/2017 bol kúpno-predajný vzťah uzatvorený medzi predávajúcim - účastníkom konania a spotrebiteľom – kupujúcim - podávateľom podnetu P-582/2017 a na tento hlavný kúpno-predajný vzťah nadväzuje vedľajší zmluvný vzťah týkajúci sa reklamačného konania a preto aj všetky povinnosti zo vzniknutého reklamačného vzťahu sú založené medzi účastníkom konania a spotrebiteľom (nie inými subjektami), vrátane povinnosti vybavenia reklamácie v zákonom stanovenej lehote a povinnosti vydania písomného dokladu o vybavení reklamácie v lehote 30 dní. Preto bol účastník konania povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú dňa 29.5.2017 zákonom stanoveným spôsobom v zákonom stanovenej lehote. Poukaz účastníka konania na skutočnosť, že nevybavenie predmetnej reklamácie bolo zapríčinené neskorým dodaním poškodených náhradných dielov k reklamovanému výrobku dodávateľom nie je v tomto smere liberačným dôvodom z jednoznačne zisteného protiprávneho konania účastníka konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania a účastník konania sa nemôže zbavovať svojej zodpovednosti odôvodnením, že príčinou bolo konanie jeho dodávateľa. Účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepochybnil výsledky kontroly zo dňa 4.8.2017, ktoré považuje správny orgán za nepochybné preukázané a vyvinením sa z takto zisteného skutkového stavu nie je ani následná výmena častí reklamovaného výrobku za nové po uplynutí

zákonom stanovenej lehoty 30 dní. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Preto odstránenie zistených nedostatkov a vysvetlenie príčin ich vzniku, nie je možné vnímať ako liberačné dôvody z nezákonného skutkového stavu veci. Preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciát v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a. s.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

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

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote. 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 účastníkom konania. Po zohľadnení nesplnených povinností účastníkom konania po uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady na výrobku spotrebiteľom, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom

./.

stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu vybavovaniu reklamácie spotrebiteľa nedodržaním 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, čím mohla byť spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, spôsobená ekonomická ujma tým, že spotrebiteľ má, po nesplnení si povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. V tejto súvislosti je potrebné poukázať na fakt, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavená výmenou častí reklamovaného výrobku, a to takmer po dvoch mesiacoch od jej uplatnenia. Nevydaním písomného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia došlo k porušeniu správnym orgánom kontrolovanej povinnosti, chránenej zákonom, ktorá sa týkala 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 zobrať správny orgán do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania.

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

Číslo: P/0268/05/2017

Dňa: 6. 10. 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: **MAO, s.r.o., Mariánske námestie 31, 010 01 Žilina**  
prevádzkareň: **Letná terasa JERRY'S Cocktail Bar, Mariánske námestie 31, Žilina**  
dátum kontroly: **17.8.2017**  
IČO:

**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, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv; reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď kontrolou dňa 17.8.2017 bolo zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok, teda účastník konania spotrebiteľov riadne neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť**

./.

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

### **u k l a d á**

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 400,-**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02680517.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 17.8.2017 v prevádzke Letná terasa JERRY'S Cocktail Bar, MAO, s.r.o., Mariánske námestie 31, Žilina vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý 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, 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. i) zákona o ochrane spotrebiteľa **službou** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány štátnej správy, ako je uvedené v § 19.

./.

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa **nenachádzal reklamačný poriadok**, teda spotrebiteľa neboli riadne informovaní o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Správne konanie číslo P/0268/05/2017 zo dňa 8.9.2017 bolo zahájené aj pre porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa. Dňa 14.9.2017 účastník konania predložil správny orgán Rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline číslo A/2012/03961/HP/H zo dňa 7.11.2012, ktorým preukázal zabezpečenie hygienických podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb, teda porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa nie je predmetom tohto rozhodnutia.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 8.9.2017, ktorý bol zaslaný do jeho elektronickej schránky s dátumom doručenia dňa 11.9.2017 o 16:36:47 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 17.8.2017 čašník Michal Sedlák uviedol, správny orgán cituje: „*Inšpekčný záznam som osobne prevzal*“ – koniec citátu.

Vo vyjadrení zo dňa 13.9.2017, ktoré bolo správny orgán doručené dňa 14.9.2017, štatutárny orgán – konateľ Viliam Masný uviedol, správny orgán cituje:

**„Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania č. P/0268/05/2017**

*Dňa 17.8.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu na našej prevádzke Jerry´ s cocktail bar, pri ktorej boli zistené nasledovné nedostatky:*

- 1. Na kontrolovanú prevádzkareň nebolo vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva*
- 2. Na viditeľnom mieste a nenachádzal reklamačný poriadok.*

**Vyjadrenie k bodu 1:**

*Rozhodnutie regionálneho úradu bolo vydané dňa 7.11.2012*

*Kópiu rozhodnutia posielame v prílohe.*

### **Vyjadrenie k bodu 2:**

*Takisto ako pri bode 1, tak aj druhé tlačivo sa na prevádzke nachádzalo. Väčšinu času trávim ako manager na prevádzke, no v čase návštevy inšpektorov som bol odcestovaný. V lete je vyššia fluktuácia brigádnikov, ktorí sú potrební pre posilnenie smien, a nevedeli nájsť dané tlačivá, ktoré boli založené medzi ostatnými dokumentami potrebnými pre chod prevádzky. Reklamačný poriadok sme aktualizovali dňa 1.1.2017, jeho kópiu posielam v druhej prílohe“ – koniec citátu.*

K podaniu boli priložené kópie Rozhodnutia RÚVZ so sídlom v Žiline číslo A/2012/03961/HP/H zo dňa 7.11.2012 a Reklamačný poriadok zo dňa 01.01.2017.

### Stanovisko správneho orgánu:

V súvislosti s vyjadrením splnomocneného zástupcu účastníka konania v bode 1. a predložením kópie Rozhodnutia RÚVZ so sídlom v Žiline číslo A/2012/03961/HP/H zo dňa 7.11.2012, správny orgán uznáva predložený dôkaz a nezabezpečenie hygienických podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb nie je predmetom rozhodnutia.

Odlíšne stanovisko správny orgánu zaujíma k bodu 2. vyjadrenia zo dňa 13.9.2017. V zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa Reklamačný poriadok, ktorý informuje spotrebiteľa o o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie sa musí nachádzať na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi a nie, že „V lete je vyššia fluktuácia brigádnikov, ktorí sú potrební pre posilnenie smien, a nevedeli nájsť dané tlačivá, ktoré boli založené medzi ostatnými dokumentami potrebnými pre chod prevádzky“. Reklamačný poriadok teda musí byť vyvesený a nie sa nachádzať založený medzi dokumentami. Reklamačný poriadok má dátum vypracovania 1. január 2017, ale sa nenachádzal v čase kontroly na viditeľnom mieste prístupnom spotrebiteľovi, teda porušenie ustanovenia § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predmetom tohto rozhodnutia.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.8.2017, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 17.8.2017, **vyjadrením** splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 13.9.2017, **predloženými dôkazmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zisteného nedostatku** a okolnostiam prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **MAO, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv a **na viditeľnom mieste prístupnom spotrebiteľovi umiestniť Reklamačný poriadok.**

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

Tým bol porušený § 18 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 predávajúceho bolo objektívne preukázané.

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

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, že spotrebiteľ nebol žiadnym spôsobom informovaný o jeho právach pri uplatnení reklamácií, čím predávajúci **znížil rozsah práv spotrebiteľa garantovaných zákonom**. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Ďalej správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadal aj na charakter protiprávneho konania a na závažnosť a rozsah zisteného nedostatku, ako aj jeho následky, spočívajúce v reálnom nebezpečenstve ohrozenia majetku spotrebiteľov nedodržaním povinnosti informovať spotrebiteľa o jeho právach v súvislosti s uplatňovaním spotrebiteľských reklamácií v zmysle ustanovení § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, Týmto konaním predávajúci sťažil alebo sťažiť mohol vymáhanie oprávnení spotrebiteľa vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb.

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

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

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

./.

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc z vyjadrenia splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 13.9.2017, z predložených listinných dôkazov a 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.