

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

---

Číslo: P/0269/05/2017

Dňa: 11. 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: **ELEKTROSPED, a. s., Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava**  
prevádzkareň: **HEJHOUSE, Bajzova 39/B, Žilina**  
dátum kontroly: **23.08.2017**  
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 23.08.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 12.07.2017 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní**, keď túto vybavil vrátením kúpnej ceny výrobku až po jej uplynutí, a to dňa 14.08.2017

**zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)**

./.

## u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 250,-**, slovom dvestopäťdesiat 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-02690517.

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.08.2017 v prevádzke HEJHOUSE, ELEKTROSPED, a. s., Bajzova 39/B, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 674/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý 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, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

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

./.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný 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 reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ uzavrel s predávajúcim dňa 10.11.2016 kúpnu zmluvu na diaľku, predmetom ktorej bola kúpa mobilného telefónu CUBE 1 VF200, čierna farba v predajnej cene **44,- €**.

V dňoch **09.12.2016 a 06.03.2017** si spotrebiteľ uplatnil na zakúpený výrobok reklamácie, ktoré boli vybavené v zákonnej lehote 30 dní, a to **opravou**. Reklamácie boli zaevidované v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod číslami **8616013666 a 8617002758** a boli aj vydané písomné doklady o vybavení reklamácií v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Reklámia spotrebiteľa zo dňa **21.04.2017 bola vybavená dňa 16.05.2017**, a to **výmennou výrobku** za nové bezvadné plnenie a bol vydaný v lehote 30 dní aj písomný doklad o vybavení reklamácie.

Dňa **12.07.2017** uplatnil spotrebiteľ na nový (vymenený) výrobok reklamáciu z dôvodu „*telefón sa nedá zapnúť*“.

Predávajúci reklamáciu prijal, vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie a túto zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **8617007573**. Predávajúci vybavil predmetnú reklamáciu dňa 14.08.2017 vrátením kúpnej ceny vo výške 44,00 €, a to po uplynutí maximálnej zákonnej lehoty, ktorá uplynula dňa 11.08.2017 .

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 12.07.2017 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.

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: **ELEKTROSPED, a. s.**

Na základe uvedených skutočností bolo elektronicky účastníkovi konania listom zo dňa 18.09.2017, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 19.09.2017 o 11:22:38 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 23.08.2017 manažér pobočky Ján Košík uviedol, správny orgán cituje:

„Záver inšpekčného záznamu posuniem vedeniu spoločnosti “ – koniec citátu.

Vo vyjadrení zo dňa 21.09.2017, ktoré bolo správne orgánu doručené dňa 26.09.2017, podaného osobou bez funkčného označenia a nečitateľného podpisu bolo uvedené, správny orgán cituje:

„Vec: **Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 18.09.2017**

*bod. 8. Kontrolovaný subjekt by chcel k vyššie uvedenému podnetu spotrebiteľa uviesť, že spotrebiteľovi v posledný deň lehoty zasielal list, kde ho žiadal o zaslanie čísla účtu, kam mu má byť vrátená kúpna cena za tovar. Toto číslo účtu však už doložené v rámci spísania reklamácie bolo, čo si zamestnanec kontrolovaného subjektu v dôsledku omylu všimol neskôr. Systém vrátenia peňazí u kontrolovaného subjektu je nastavený tak, že je potrebné najskôr vyhotoviť dobropis, ktorý bol vystavený v posledný deň lehoty a preto až následne na ďalší pracovný deň došlo k vráteniu finančných prostriedkov spotrebiteľovi na účet.*

*bod. 9. Aj z vyššie uvedeného je zrejme, že nebolo úmyslom kontrolovaného subjektu porušovať zákon. Všetky predošlé reklamácie spotrebiteľa na tovar prebehli bez problémov, boli vybavené v rámci 30 dňovej lehoty k spokojnosti, pričom aj posledná reklamácia spotrebiteľa bola doriešená k spokojnosti spotrebiteľa, finančné prostriedky vo výške uhradenej kúpnej ceny za tovar mu boli vrátené. Je zrejme, že nebolo snahou kontrolovaného subjektu vrátenie peňazí oddialiť, ale k skutočnému krátkemu omeškaniu kontrolovaného subjektu s vrátením kúpnej ceny došlo iba v dôsledku nastavenia systému a postupnosti vystavenia dobropisu a následného zaslania finančných prostriedkov na účet spotrebiteľa.*

*bod.10. Kontrolovaný subjekt zároveň uvádza, že nie je pravdou, že by z jeho strany došlo k vytýkanému porušeniu, že nebol dodržaný formálny postup poučiť spotrebiteľa o jeho právach v zmysle § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, keďže každý zákazník pred odoslaním objednávky udeľuje svoj súhlas s obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom kontrolovaného subjektu, kde sa nachádza aj poučenie o jeho právach v zmysle § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.*

*bod. 11 Kontrolovaný subjekt by chcel k veci tiež uviesť, že ho pochybenie na jeho strane veľmi mrzí, čoho dôkazom je aj to, že k náprave toho stavu (vráteniu kúpnej ceny za tovar) došlo ihneď ako to bolo možné. Kontrolovaný subjekt sa samozrejme bude snažiť, aby v budúcnosti k podobným pochybeniam z jeho strany nedochádzalo.*

*bod. 12 Vzhľadom na vyššie uvedené a teda, že úmyslom kontrolovaného subjektu nebolo klamať spotrebiteľa, či porušovať zákon a tiež, že po zistení pochybenia, chybu okamžite odstránil, pričom zákazníkovi pri uplatňovaní jeho práv vyšiel v ústrety a uhradenú platbu za výrobok mu vrátil, navrhujem, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. P-674/2017 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že práva spotrebiteľa boli poškodené spôsobom, že si nápravu vyžaduje uloženie sankcie, navrhujem aby sa v súlade s ust. § 24 ods.5 zákona č.250/2007 Z. z. prihliadlo na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.*

./.

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.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu zo dňa 21.09.2017:

Účastník konania vo svojom vyjadrení vysvetľuje príčiny vzniku zisteného nedostatku, pričom poukazuje na pochybenie svojho zamestnanca a systému, ktorý u neho funguje a vzniknutú situáciu ľutuje. Účastník konania zároveň vo svojom vyjadrení tvrdí, že jeho úmyslom nebolo porušenie zákona a k náprave nedostatku došlo okamžite po zistení pochybenia. Správny orgán vychádza v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa len z objektívnej zodpovednosti účastníka konania, pričom neskúma zavinenie – či už úmyselné alebo nedbanlivostné a kontroluje dodržiavanie skutkového stavu a stavu predpísaného - stanoveného v zmysle platnej legislatívy, a to bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

Vrátenie kúpnej ceny účastníkom konania spotrebiteľovi ihneď po zistení nedostatku správny orgán hodnotí pozitívne, avšak jej vrátenie nezbavuje účastníka konania povinnosti niesť zodpovednosť za to, že nebolo účastníkom konania reklamačné konanie ukončené v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v maximálnej zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia správny orgán ukladá účastníkovi konania pokutu, správny orgán cituje: *„pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie“* a nie pre porušenie povinnosti poučiť spotrebiteľa o jeho právach v zmysle § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.

Podľa § 24 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania, pričom neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia spotrebiteľa bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a najmä aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

./.

Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou pre účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by mohla zbaviť účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona alebo byť dôvodom pre zastavenie konania v zmysle § 30 zákona o správnom konaní . Správny orgán tak nemôže, akceptovať návrh účastníka konania, aby bolo správne konanie zastavené.

Formálny postup vybavenia reklamácie je **taxatívne** vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, **ktoré má kogentný charakter. Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú**, pričom je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4** zákona o ochrane spotrebiteľa.

Toto rozhodnutie je vydané na základe **spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu**.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 674/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 23.08.2017, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 23.08.2017, vyjadrením **účastníka konania** zo dňa 21.09.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu a z **rozsahu a významu** zisteného nedostatku, 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 **ELEKTROSPED, a. s.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná 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**.

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

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

./.

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

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

Správny orgán je viazaný **zásadou zákonnosti**, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať **zásadu materiálnej** (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a **zásadou voľného hodnotenia dôkazov** v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona 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 tím, že nedodržel formálny postup pri vybavovaní reklamácie, čo môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho **oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov**.

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 vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 23.8.2017, z vyjadrenia účastníka konania zo dňa 21.09.2017 a z predložených písomných dokladov, ako aj zo základných zásad správneho konania, pokutu uvedenú vo výrokovvej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

./.

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

**POUČENIE :**

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



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

---

Číslo: P/0246/05/2017

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 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: **Vlasta Dibdiaková, miesto podnikania: Gen. Svobodu 1188/31, 038 52 Sučany**

prevádzkareň: **Kvetinárstvo, Hlavná 2, Sučany**

dátum vykonania kontroly: **1.8.2017**

IČO:

./.

• **pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa:**

- **označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou**, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: *Vlasta Dibdiaková, miesto podnikania: Gen. Svobodu 1188/31, 038 52 Sučany* v prevádzkarni: *Kvetinárstvo, Hlavná 2, Sučany* 1.8.2017, zistené, že sa dňa 1.8.2017 vo vyššie uvedenej prevádzkarni nachádzalo:

**-10 druhov výrobkov:**

- Rozkvet Pelargónia (kvapalné hnojivo)	á 2,00 €/0,5l
- Prima Flora (kvapalné hnojivo)	á 2,00 €/500ml
- Floria (kvapalné hnojivo)	á 5,00 €/0,5l
- Purman (kvapalné hnojivo)	á 2,50 €/0,5l
- Profik (kvapalné hnojivo)	á 3,50 €/200ml
- Argo Bio Fantázie (tekuté hnojivo na trávnik)	á 3,50 €/500ml
- Forestina (prípravok na bylinky)	á 4,20 €/500ml
- Floramix Cemadix (tekuté hnojivo)	á 2,50 €/500ml
- Bopon (tekuté hnojivo na ihličnany)	á 2,50 €/0,5l
- Floria (tekuté hnojivo na palmy)	á 5,50 €/300ml,

**ktoré neboli označené jednotkovou cenou a**  
**-5 druhov výrobkov:**

- Ruža
- Klinček
- Mini klinček
- Chryzantéma
- Frézia,

**ktoré neboli označené predajnou cenou**

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 200,-**, slovom dvesto eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02460517.

./.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 1.8.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Kvetinárstvo, Hlavná 2, Sučany* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou

vykonanou s účastníkom konania: *Vlasta Dibdiaková, miesto podnikania: Gen. Svobodu 1188/31, 038 52 Sučany* v prevádzkarni: *Kvetinárstvo, Hlavná 2, Sučany* 1.8.2017, zistené, že sa dňa 1.8.2017 vo vyššie uvedenej prevádzkarni nachádzalo:

#### **-10 druhov výrobkov:**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| - Rozkvet Pelargónia (kvapalné hnojivo)         | á 2,00 €/0,5l   |
| - Prima Flora (kvapalné hnojivo)                | á 2,00 €/500ml  |
| - Floria (kvapalné hnojivo)                     | á 5,00 €/0,5l   |
| - Purman (kvapalné hnojivo)                     | á 2,50 €/0,5l   |
| - Profik (kvapalné hnojivo)                     | á 3,50 €/200ml  |
| - Argo Bio Fantázie (tekuté hnojivo na trávnik) | á 3,50 €/500ml  |
| - Forestina (prípravok na bylinky)              | á 4,20 €/500ml  |
| - Floramix Cemadix (tekuté hnojivo)             | á 2,50 €/500ml  |
| - Bopon (tekuté hnojivo na ihličnany)           | á 2,50 €/0,5l   |
| - Floria (tekuté hnojivo na palmy)              | á 5,50 €/300ml, |

#### **ktoré neboli označené jednotkovou cenou a -5 druhov výrobkov:**

- Ruža
- Klinček
- Mini klinček
- Chryzantéma
- Frézia,

#### **ktoré neboli označené predajnou cenou**

./.

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 - **Vlasta Dibdiaková**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 28.8.2017, ktorý bol doručený dňa 14.9.2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 1.8.2017 účastník konania uviedol: „Osobne som prevzala inšpekčný záznam a nedostatky odstránim čo najrýchlejšie.“

Dňa 19.9.2017 bola správne mu orgánu od účastníka konania doručená písomnosť s označením: „Vyjadrenie k začatiu konania na pokutu“ zo dňa 19.9.2017, v ktorej bolo uvedené (gramatická podoba vyjadrenia je zhodná s jeho originálnym znením): „Vážená obchodná inšpekcia, dňa 1.8.2017 bola vykonaná kontrola vašimi kontrolormi a boli zistené nedostatky, ktoré ma veľmi mrzia. Nevedela som, že musím mať ceny rezaných kvetov ocenené zvlášť, ja mám ceník pri pokladni tak som myslela, že to stačí. Chyba bola napravená. Ďalej jednotná cena na litráže, mi boli predošlou kontrolou povedané, že 0,50ml nemusia byť uvedené tak som to nepísala tie dva výrobky buď boli posledné alebo sa pozabudlo označiť. Preto prosím odpustenie pokuty, vopred ďakujem.

Sučany dňa 19.9.2017

podpis.“

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav veci a 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 protiprávneho konania. V čase kontroly nebola informácia o cene pre spotrebiteľa vhodne sprístupnená vo forme cenníka. Výnimka z povinnosti označiť výrobky jednotkovou cenou sa vzťahuje na výrobky s menovitým objemom najviac 50ml, no všetky výrobky so zisteným nedostatkom mali viac ako 50ml a preto sa na ne povinnosť označovania jednotkovou cenou vzťahovala. Preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne mu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

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

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

./.

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

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho označiť predávané výrobky predajnou a jednotkovou cenou, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie, pričom porušenie tejto povinnosti, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za nie zanedbateľné porušenie zákona. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej ponúkal spotrebiteľovi výrobky neoznačené predajnou a jednotkovou cenou, čím boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom a spotrebiteľ v dôsledku porušenia tejto povinnosti účastníkom konania nemá k dispozícii jednu zo základných informácií, ktorá môže ovplyvniť jeho ekonomické správanie ohľadom záujmu o predávané výrobky. Informácia o predajnej a jednotkovej cene patrí do skupiny informácií, ktoré spotrebiteľ musí od predávajúceho dostať vždy. Informácia o jednotkovej cene výrobkov patrí do skupiny informácií ovplyvňujúcich rozhodovanie spotrebiteľa pri nákupe určitého sortimentu, nakoľko umožňuje porovnať výhodnosť nákupu určitých výrobkov v rôznych prevádzkarňach.

Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Po zohľadnení nedodržania zásady informovanosti spotrebiteľa, vrátane miery v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona. Následkom nekonania účastníka konania je aj znemožnenie porovnania výhodnosti nákupu určitého sortimentu spotrebiteľom, čo môže mať vplyv na jeho nesprávne rozhodnutie o obchodnej transakcii.

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.

Absenciou údajov o predajnej a jednotkovej cene došlo k odopretiu spotrebiteľovi práva na riadne, úplné a komplexné informácie o cene predávaných výrobkov a mareníu účelu zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadreného v § 3 ods. 1, kde jedným zo základných práv spotrebiteľa je ochrana jeho práva na informácie.

./.

Konaním, resp. nekonaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu dodržania podmienok predaja, ktoré spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, mohli spôsobiť škodu.

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

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, poskytovateľovi služieb, ktorý porušil svoje povinnosti týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

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

#### POUČENIE :

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

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

---

Číslo: P/0234/05/2017

Dňa: 5. 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 (šalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **SPORTISIMO SK, s.r.o., Boženy Němcovej 8, 811 04 Bratislava**

prevádzkareň: **SPORTISIMO, ZOC MAX, Prieľohy 979/10, Žilina**

dátumy kontrol: **20.7.2017 a 31.7.2017**

IČO:

**pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík** - pri výkone kontrol uskutočnených dňa 20.7.2017 a dňa 31.7.2017 bolo zistené, že účastník konania - predávajúci sa dopustil nekalej obchodnej praktiky tým, že odpredal spotrebiteľovi jeden druh textilného výrobku – šortky pánske PMS649-7A LUSI NAVY, ktorý bol označený nesprávnou predajnou cenou 15,95 €, ale bol účtovaný v predajnej cene správnej 19,45 € vzhľadom k cene uvedenej v cenovej evidencii, **čím došlo k nekalej obchodnej praktike pri predaji výrobkov vo forme klamlivého konania vo vzťahu k cene produktu v zmysle § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d)**

./.

**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 **€ 600,-**, slovom šesťsto 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-02340517.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 20.7.2017 a dňa 31.7.2017 v prevádzke SPORTISIMO, SPORTISIMO SK, s.r.o. ZOC MAX, Prielohy 979/10, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 581/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly, 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.

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

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

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

./.



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

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

V zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna **vo vzťahu k cene** alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencii osobitnej cenovej výhody.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodnou praktikou je **konanie**, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane **reklamy a marketingu** predávajúceho, priamo spojené s **propagáciou, ponukou, predajom a dodávaním výrobku spotrebiteľovi.**

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

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

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

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

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

V rámci kontroly dňa 20.07.2017 bol vykonaný kontrolný nákup, v ktorom bol inšpektorom odpredaný výrobok – *šortky pánske PMS649 – 7A LUSI NAVY* à 15,95 €.

Podľa predloženej cenovej evidencie bola predajná cena predmetného výrobku v období **od 19.04.2017 do 12.07.2017 - 19,45 €.**

**Od 12.7.2017** bol tento výrobok v zľave, pričom jeho predajná cena podľa cenovej evidencie predávajúceho bola **15,95 €.**

Podľa dokladov doložených k spotrebiteľskému podnetu bola spotrebiteľovi dňa **10.07.2017** za výrobok - *šortky pánske 7A LUSI NAVY* účtovaná cena vo výške **19,45 €** (viď. doklad o kúpe výrobku z ERP 000088#000141 zo dňa 10.07.2017), avšak podľa cenovky bola ako informácia o cene pre spotrebiteľa uvedená predajná cena 15,95 € (zároveň bola na cenovke prečiarknutá cena 19,45 €).

Na základe výzvy uloženej účastníkovi konania na vyjadrenie sa ku skutočnostiam uvedeným v inšpekčnom zázname zo dňa 20.07.2017, bolo dňa 24.07.2017 správne orgánu doručené emailové podanie ako vyjadrenie k predmetným skutočnostiam, pričom účastník konania uviedol, že **na predajni došlo ku chybnému nadceneniu artiklu a tým k uvedeniu dvoch cien.** Podľa predmetného vyjadrenia zamestnanci účastníka konania vytlačili „štítok“ v čase, kedy malo ešte len dôjsť k preceneniu predmetného výrobku.

Uvedením nesprávnej ceny výrobku - *šortky pánske 7A LUSI NAVY* na cenovke vo výške 15,95 € a následným účtovaním vyššej ceny 19,45 € podľa cenovej evidencie predávajúci ovplyvňoval alebo mohol ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľov. Na predmetné konanie predávajúceho priamo upozorňuje aj spotrebiteľský podnet.

Podľa ustanovenia § 2 písm. za) zákona o ochrane spotrebiteľa **predajnou cenou** sa rozumie **konečná cena vrátane DPH a ostatných daní** za jednotku výrobku alebo za určené množstvo výrobku.

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

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

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

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

Spotrebiteľ príde do predajne a v ponuke si nájde, mimo iných, aj vyššie uvedený textilný výrobok v **mimoriadne výhodnej cene**, ale pri pokladni zistí, že sa až o takú mimoriadne nízku cenu nejednalo, nakoľko mu je naučtované podstatne viac.

Tento problém s informovaním spotrebiteľa o výhodnej cene uvedením tejto ceny priamo na výrobku a naučtovaním inej, podstatne vyššej a z hľadiska spotrebiteľa nevýhodnej ceny, účastník konania **podstatne narušil alebo narušiť mohol** správanie priemerného spotrebiteľa, ktorý zakúpil výhodný (pre neho) výrobok, ale keby bol býval vedel jeho správnu cenu, tak by k obchodnej transakcii vôbec nepristúpil, ale by si aspoň túto obchodnú transakciu dôkladnejšie rozmyslel.

Informácia o cenách ponúkaných produktoch je **jednou z podstatných informácií, ktoré vytvárajú rámec na kvalifikované rozhodnutie priemerného spotrebiteľa**.

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

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

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.8.2017, ktorý bol zaslaný do elektronickej schránky účastníka konania s fikciou doručenia dňa 9.9.2017 o 00:51:41 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 20.7.2017 vedúci prevádzky Ing. Jozef Sobol uviedol, správny orgán cituje:

*„Pri kontrole som bol osobne prítomný. O kontrole bude, informovať vedenie spoločnosti. V zákonom stanovenej lehote sa k danej veci vyjadríme“ – koniec citátu.*

Dňa 24.7.2017 o 10:41 hod. bolo správnomu orgánu doručené e mailové podanie, správny orgán cituje:

*„Dobrý den,*

*Na základě kontroly SOI ze dne 20.7.2017 v prodejně Žilina Sportisima, zasílám vyjádření k uvedené skutečnosti.*

*./.*

*Na prodejně došlo k chybnému nacenění a tím ku dvojí ceně, naši zaměstnanci vytiskli štítek v čase, kdy nemělo dojít k přecenění daného artiklu a došlo k uvedení dvojí ceny za zboží. Zákazníci byl rozdíl vrácen a zároveň jsme se jí omluvili za způsobené komplikace. Naši zaměstnanci dostali pokárání za uvedenou chybu, která nastala při naceňování, Naším cílem je vždy prezentovat férové a správné ceny.*

*Pokud budete požadovat případné další vyjádření k uvedené skutečnosti, rádi dodáme potřebné podklady. Předem děkujeme za doplnění, co je potřeba doložit.*

*S pozdravem Kamila Anýžová, oddělení RETAIL CZ, SK/ SPORTISIMO, s.r.o./ Metropole Zličín/ Řevnická 121/1/ 155 21 Praha 5“ – koniec citátu.*

Podľa výpisu z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I. oddiel: Sro, vložka číslo 53025/B nie je osoba podávajúca vyjadrenie zo dňa 24.7.2017 štatutárnym orgánom spoločnosti a ani správneho orgánu nepredložila plnú moc a jej rozsah na zastupovanie účastníka konania.

Vo vysvetlivkách zo dňa 31.7.2017 vedúci prevádzky Ing. Jozef Sobol uviedol, správny orgán cituje:

*„Dodatok k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.7.2017 som osobne prevzal. Pri kontrole som bol osobne prítomný. O kontrole budem informovať vedenie spoločnosti“ – koniec citátu.*

Štatutárny zástupca 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 zák. č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov vyjadriť sa k dôvodom konania, príp. navrhnúť doplnenie dokazovania, čo však v lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania a **ani neskôr nevyužil**. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

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

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

Nekalé obchodné praktiky dopadajú a týkajú sa celého cyklu transakcie a spotrebiteľského právneho vzťahu, ktorého účastníkom je spotrebiteľ. Z pohľadu cieľov tejto právnej úpravy má byť postihnuté akékoľvek konanie, ktoré napĺňa znaky klamlivej nekalej obchodnej praktiky a je spôsobilé spotrebiteľovi spôsobiť ujmu.

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

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

./.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** číslo 581/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 20.7.2017 a dňa 31.7.2017, **vyjadreniami osoby prítomnej pri kontrolách dňa 20.7.2017 a dňa 31.7.2017**, vyjadrením p. Kamily Anýžovej zo dňa 24.7.2017 o 10:41 hod. a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov a okolnostiam prípadu**, ako i faktu, že porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa používaním nekalej obchodnej praktiky **upozornil spotrebiteľský podnet**.

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

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

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

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

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

Charakter protiprávneho konania účastníka konania je o to závažnejší, že **kombinácia vyššie uvedených skutkových zistení porušenia zákona** o ochrane spotrebiteľa **je spôsobilá privodiť spotrebiteľovi majetkovú ujmu**, naruší alebo môže narušiť jeho ekonomické správanie, spotrebiteľ môže urobiť alebo urobí rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.

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

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

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

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc zo spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 581/2017, z vyjadrení vedúceho prevádzky zo dňa 20.7.2017 a dňa 31.7.2017, z vyjadrenia p. Kamily Anýžovej zo dňa 24.7.2017, 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/0228/05/2017

Dňa: 25. 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: **SFB – EU, s.r.o., Nobelova 84/5, 831 02 Bratislava**  
prevádzkareň: **NT SHOP MODEL, R. Zaymusa 72, Žilina**  
dátumy kontrol: **4.7.2017 a 31.7.2017**  
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 4.7.2017 a dňa 31.7.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 24.4.2017, zaevidovanej pod číslom 30, predávajúci **nedodrжал** **zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní**, keď túto vybavil až po jej uplynutí **dňa 25.5.2017** odovzdaním oprávneného výrobku,

./.

**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 4.7.2017 a dňa 31.7.2017 bolo zistené, že na spotrebiteľskú reklamáciu zo dňa 24.4.2017 nebol v maximálnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie, keď bol vydaný **až 25.5.2017**

**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 **€ 500,-**, slovom päťsto 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-02280517.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 4.7.2017 a dňa 31.7.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly v prevádzke NT SHOP MODEL, SFB – EU, s.r.o., R. Zaymusa 72, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 512/2017**, 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, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

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

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

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

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 kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka si **dňa 16.12.2015** zakúpila u predávajúceho výrobok – „308 dámska bunda“ v predajnej cene **38,- €**.

**Dňa 24.04.2017** si spotrebiteľka uplatnila na predmetný výrobok **reklamáciu**, z dôvodu: „*pára sa pri vreckách a vnútorná podšívka*“.

Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod poradovým číslom **30**. Spotrebiteľke bolo vydané potvrdenie o uplatnení reklamácie – *Reklamačný lístok* zo dňa 24.04.2017.

Na predmetnom potvrdení o uplatnení reklamácie predávajúci uviedol pre spotrebiteľku informáciu v znení: „*Reklamácia do 30 dní, t. j. 24.05.2017*“.

Následne predávajúci **vynavil reklamáciu dňa 25.05.2017, a to odovzdaním opraveného výrobku** spotrebiteľovi, t. j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie. Zároveň bol o vybavení predmetnej reklamácie vydaný spotrebiteľke písomný doklad zo dňa 25.05.2017, a teda tento nebol vydaný v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

./.

Účastník konania týmto konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 24.04.2017 nedodržel **formálny postup** pri jej vybavovaní, a to: po určení spôsobu vybavenia vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa; v prípade opravy je to **odovzdaním opraveného výrobku** 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **SFB – EU, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 15.8.2017, ktorý bol zaslaný do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 31.8.2017 o 02:29:55 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 4.7.2017 predavačka Anna Budošová uviedla, správny orgán cituje:

*„Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Zákazníčke sme dali v reklamačnom lístku informáciu, že reklamácia bude vybavená dňa 24.5.2017, ona však prišla pre vybavenie reklamácie o deň neskôr dňa 25.5.2017 a nesúhlasila s opravou bundy, ktorú si ani neprevzala. Zákazníčke bolo navrhnuté prísť za 14 – 15 dní, že bundu buď znova opravíme alebo ju vymeníme za novú. Dňa 13.06.2017 sa zákazníčka dostavila na predajňu k vybaveniu reklamácie, bola jej ponúknutá presne taká istá bunda ako si zakúpila a reklamovala (veľkosť, farba). Zákazníčka fatbu odmietla s tým, že pôvodná bunda bola biela a nová je krémová“ – koniec citátu.*

Vo vysvetlivkách zo dňa 31.7.2017 predavačka Anna Budošová uviedla, správny orgán cituje:

*„Dodatok k Inšpekčnému záznamu zo dňa 04.07.2017 som osobne prevzala“ - 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.

#### Stanovisko správneho orgánu k vysvetlivkám zo dňa 4. júla 2017:

Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom štátnej správy a jej právomoc a kompetencie sú striktné vymedzené v zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Čo sa považuje za vybavenie reklamácie je uvedené vyššie - je to ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý berie lege artis ukončenie reklamačného konania v prípade opravy **až dobu odovzdania opraveného výrobku spotrebiteľovi**. A to účastník konania urobil až dňa 25.5.2017.

V potvrdení o uplatnení reklamácie zo dňa 24.4.2017 je uvedené: „REKLAMÁCIA DO 30 DNÍ, t. j. 24.5.2017“ – v tejto súvislosti chce správny orgán upozorniť účastníka konania že, aby bol dohodnutý konkrétny termín vybavenia reklamácie záväzný pre účastníka konania aj pre spotrebiteľa, **nesmelo by byť v potvrdení byť napísané do 30 dní**, ale mal by byť uvedený len jeden konkrétny termín. Okrem toho, za ukončenie reklamačného konania je zodpovedný predávajúci, t. j. účastník konania, ten musí **odovzdať spotrebiteľovi opravený výrobok**.

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 poradne.

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 **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 512/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 4.7.2017 a dňa 31.7.2017, **vyjadreniami** osoby prítomnej pri kontrolách zo dňa 4.7.2017 a dňa 31.7.2017, predloženými **dokladmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu., ako aj z toho faktu, že **spotrebiteľ bol nútený obrátiť sa na štátny orgán** kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, aby tento ochránil jeho práva a právom chránené záujmy.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **SFB - EU, s.r.o.** 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 určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

**Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a 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 tím, že nedodržel formálny postup pri vybavovaní reklamácie, čo môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho **oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov a poskytovaných služieb**.

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 4.7.2017 a dňa 31.7.2017, 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/0202/05/2017

Dňa: 27. 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: **Jaroslava Nociarová, SBH, s.r.o., Bystrická cesta 60, Ružomberok**

kontrola bola vykonaná v administratívnom priestore účastníka konania na adrese Hviezdoslavova 5, Ružomberok

dátum kontroly: **28.06.2017**

**IČO:**

**pre nedodržanie povinností správcu (účastník konania) podľa § 4 ods.2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods.1 - v zmysle ktorého predávajúci (poskytovateľ služby) nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu ekonomických záujmov, keď kontrolou dňa 28.06.2017 bolo zistené, že správca bytového domu Fatrapark 1 so súp. č. 18 na ul. Hrabovská dolina 18 v Ružomberku (apartmánový dom) si nesplnil povinnosť uloženú v § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o vlastníctve bytov), a to najneskôr do 31. mája nasledujúceho roka vykonať vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome, keď účastník konania ako správca v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia jednému z vlastníkov bytov nepredložil vyúčtovanie fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome za predchádzajúci rok (2016), a to najneskôr do 31. mája 2017.**

./.

**zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)**

### **u k l a d á**

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 300,-**, slovom tristo 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-02020517.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 28.06.2017 v administratívnom priestore účastníka konania na adrese Hviezdoslavova 5, Ružomberok vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá správca ako poskytovateľ služby. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod č. P-42/2017.

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. 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 sú uvedené v § 19.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, **ochranu** svojho zdravia, bezpečnosti a **ekonomických záujmov** a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci – **poskytovateľ služby nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 tohto zákona.**



Podľa § 8 ods. 1 zákona o vlastníctve bytov správcom môže byť právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má v predmete podnikania alebo v predmete činnosti správu a údržbu bytového fondu. Činnosť správcu môže byť vykonávaná len podľa tohto zákona.

Podľa § 8a ods. 2 zákona o vlastníctve bytov je správca povinný **najneskôr do 31. mája nasledujúceho roka** predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcej sa domu, najmä o finančnom hospodárení domu, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou domu. Zároveň je povinný vykonať **vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome.**

Kontrolou bolo zistené, že bytový dom Fatrapark 1 na ul. Hrabovská dolina, súp. č. 18, orient. č. 3280 v Ružomberku je apartmánovým domom, ktorý pozostáva z 1 vchodu, 4 poschodí a spolu zo 63 apartmánových bytov.

V bytovom dome sa nachádza zároveň aj spolu 65 nebytových priestorov.

Vlastníci bytov a nebytových priestorov v predmetnom bytovom dome majú so správcom – Jaroslava Nociarová, SBH, s.r.o., Bystrická cesta 60, Ružomberok (ďalej len účastník konania) uzatvorenú **Zmluvu o výkone správy č. 76/2016 zo dňa 11.06.2016** s účinnosťou od 01.07.2016.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania vykonal vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome za rok 2016, pričom tieto zaslal jednotlivým vlastníkom bytov a nebytových priestorov ako doporučené zásielky prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 31.05.2017, avšak nepreukázal, že predmetné vyúčtovanie bolo zaslané aj vlastníkovi bytu – p. Ing. J.M.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania ako správca v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o vlastníctve bytov jednému z vlastníkov bytov nepredložil vyúčtovanie fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome za predchádzajúci rok (2016), a to najneskôr do 31. mája 2017.

Uvedených konaní došlo zo strany účastníka konania vo vzťahu k vlastníkovi bytu ako **spotrebiteľovi k upretiu práva na ochranu ekonomických záujmov.**

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá správca ako poskytovateľ služieb v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Jaroslava Nociarová, SBH, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo dňa 21.06.2017 do elektronickej schránky účastníka konania zaslané **oznámenie o začatí správneho konania**, ktoré mu po uplynutí úložnej lehoty podľa § 32 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov, doručené dňa 03.08.2017.

Vo vysvetlivke zo dňa 28.06.2017 osoba prítomná pri kontrole - konateľka spoločnosti uviedla, správny orgán cituje:

*„Vyúčtovanie pre p. Majeru bolo určite vykonané, len nie je možné momentálne z našej strany doklad o odoslaní predložiť, tento dodatočne vyhladáme a ak ho nájdeme, zašleme ho na správny orgán. Nemáme vedomosť o tom, že by p. majera niekedy požiadal o nahliadnutie do dokladov, a to ani ústnou, ani písomnou formou, takúto žiadosť u nás neevídujeme, ani v elektronickej, ani v písomnej forme. Uznesenie okresného súdu v Ružomberku dodatočne zašleme na SOI v Žiline.“ – koniec citátu.*

Dňa 31.07.2017 bolo správne mu orgánu doručené podanie účastníka konania označené ako Zaslание podkladov zo dňa 27.07.2017, ktorého prílohu tvorí Uznesenie Okresného súdu v Ružomberku zo dňa 12.07.2017.

Účastník konania v predmetnom podaní uviedol, správny orgán cituje:

*„V komentári k prevereniu dodržiavania niektorých povinností správcu pri poskytovaní služieb – výkone správy pre bytový dom Fatrapark 1 na ul. Hrabovská dolina, súp. č. 18, or. č. 3280 v Ružomberku je v bode 3 uvedené, že vlastníkovi bytu Ing. Jozefovi Majerovi správca nepreložil vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia najneskôr do 31.05.2017.*

*K uvedenému sa vyjadrujeme nasledovne:*

- *Skutočnosť, že nebol predložený podací lístok nedokazuje fakt, že Ing. Majerovi bolo vyúčtovanie odoslané. Adresa prijímateľa sa na hromadnom podacom lístku nenachádzala z výhradne prozaických dôvodov: vyúčtovanie bolo poslané osobitne, avšak podací lístok nevieme nájsť. Máme za to, že pán M. sa nesťažoval na to, že nedostal vyúčtovanie, ale na to, že sme mu do vyúčtovania zapracovali dlžnú čiastku z ByPo, spol. s.r.o. a do vyúčtovania boli taktiež zarátané prevádzkové služby, ktoré mimochodom doposiaľ neuhrádza. Koná tak aj napriek uzneseniu Okresného súdu v Ružomberku, ktorý o tomto rozhodol v neprospech sťažovateľa.*
- *Mimoriadne sme prekvapení z podania podnetu, keďže okrem p. Majeru všetci vlastníci apartmánového domu kvitujú a považujú si činnosť správcu aj na základe toho, že všetky údržbárske práce, súvisiace s chodom domu sú doposiaľ uhrádzané z finančných prostriedkov správcu. Odmenu za správcu sme totiž ešte ani do dnešného dňa nepreviedli z účtu bytového domu, aby na plynulý chod domu bol dostatok financií. Tie totiž chýbajú do fondu z minulých období, kde jedným z najväčších dlžníkov bol a je aj pán. M.*
- *28.06.2017 sme Ing. M. vyzvali k úhrade RV 2016, kde sme mu opätovne poslali kópiu vyúčtovania. Doposiaľ nereagoval.*

*Veríme, že naše vysvetlenie je postačujúce. V prípade, že je potrebné doložiť ešte nejaké iné náležitosti, súvisiace s predmetnou kontrolou, sme k dispozícii a ochotní doplniť.“ – koniec citátu.*

*./.*

Stanovisko správneho orgánu:

Zákon o vlastníctve bytov explicitne stanovuje povinnosť správcovi na vykonanie vyúčtovania fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome, a to v exaktne stanovenom termíne – do 31. mája nasledujúceho roka. Splnenie predmetnej povinnosti správcu správneho orgánu nijakým spôsobom vo vzťahu k vlastníkovi bytu p. Ing. J.M. nepreukázal, pričom preukázal zaslanie predmetného vyúčtovania iba vo vzťahu k ostatným vlastníkom bytov a nebytových priestorov.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán štátnej správy v zmysle zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, využíva podnety spotrebiteľov vo svojej kontrolnej činnosti, avšak v rámci svojich kompetencií kontroluje povinnosti správcu ako poskytovateľa služby vyplývajúce pre neho z platnej legislatívy vo vzťahu k spotrebiteľom, pričom nie je viazaná len obsahom spotrebiteľského podania.

Zaslané uznesenie Okresného súdu v Ružomberku č. k. 3C/106/2016 – 443 zo dňa 12.07.2017 svojim obsahom nesúvisí so správnym konaním vedeným zo strany Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline, ale v danom prípade sa jednalo o konanie o určenie neplatnosti schôdze vlastníkov bytov apartmánového domu, o určenie neplatnosti rozhodnutia prijatého na schôdzi vlastníkov apartmánového domu a o určenie neplatnosti zmluvy o výkone správy v súvislosti s návrhom žalobcov na nariadenie neodkladného opatrenia v tejto veci.

Predmetom tohto rozhodnutia správneho orgánu nie sú skutočnosti týkajúce sa neuhrádzania dlžných čiastok zo strany vlastníkov bytov, prípadne neplatnosť zmlúv alebo uznesení prijatých na schôdzach vlastníkov bytov. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán štátnej správy nie je oprávnená riešiť podobné spory, ktoré prináleží rozhodovať len súdu.

Účastník konania je nositeľom povinností, ktoré sú pre neho taxatívne stanovené v rámci zákona o vlastníctve bytov. Povinnosti účastníka konania ako správcu bytov na základe zmluvy o výkone správy, ktoré sú uvedené v jednotlivých ustanoveniach zákona o vlastníctve bytov nemajú deklaratórny, **ale kogentný charakter**. Účastník konania je nositeľom **objektívnej zodpovednosti za splnenie týchto povinností, a to bez ohľadu na okolnosti, mieru subjektívneho zavinenia a kauzálny nexus**.

Správny orgán konštatuje, že účastník konania ako správca bytov a nebytových priestorov nepreukázal správneho orgánu zaslanie vyúčtovania fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome za predchádzajúci rok (2016), a to najneskôr do 31. mája 2017, čím uprel jednému z vlastníkov bytov a nebytových priestorov právo na ochranu ekonomických záujmov.

Dňa 25.8.2017 zaslal správny orgán účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky oznámenie o predĺžení lehoty na vydanie rozhodnutia do 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods. 2 zákona o správnom konaní, ktorému vypršala úložná lehota s fikciou doručenia dňa 10.9.2017 o 00:43:32 hod.

./.

Správny orgán sa **podrobne a veľmi dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 28.06.2017, vyjadreniami účastníka konania pri kontrole a následne vyjadrením zo dňa 27.07.2017, predloženými písomnými dokladmi a považuje skutkový stav za **objektívne prešetrený a riadne zdokumentovaný**.

Správny orgán na tomto základe uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá zodpovedá plne **rozsahu a významu** zistených nedostatkov.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 povinnosti 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.

Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu aj po vyhodnotení skutočností, že v danom prípade došlo k zásahu do práv spotrebiteľa – vlastníka bytu.

Pre vlastníka bytu má zaslание vyúčtovania fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome za predchádzajúci rok veľký význam, a to najmä z hľadiska zabezpečenia jeho prehľadu o činnosti správcu, hospodárení s finančnými prostriedkami vlastníkov bytov, s prostriedkami fondu prevádzky, údržby a opráv a pod, a teda jedná sa v danej súvislosti o obrovský zásah do jeho majetkových práv.

**Ekonomický záujem vlastníka bytu** ako spotrebiteľa je teda v danej súvislosti nepochybniteľnou stránkou veci.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako poskytovateľ služieb, ktorý poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie **objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok 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 zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovvej časti rozhodnutia **v spodnej hranici výšky sankcie stanovenej zákonom**. 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.