

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

---

Číslo: P/0295/05/2017

Dňa: 02. 11. 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 :

účastníčke konania: **Monika Mištríkova SOHO1, miesto podnikania:**

**Martina Rázusa 23 A, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **Reštaurácia SOHO1, Martina Rázusa 23 A, Žilina**

dátum kontroly: **19.9.2017**

IČO:

**pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 16 ods. 1 písm. a ) až e) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku s uvedením zákonom taxatívne stanovených náležitostí, keď kontrolou dňa 19.9.2017 bolo zistené, že na kontrolný nákup účtovaný 7,60 € **nebol** spotrebiteľovi vydaný **žiadny** doklad o kúpe výrobku,**

**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 19.9.2017 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**

účastníčke konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 550,-**, slovom päťstopäťdesiat eur, ktorú je účastníčka konania povinná 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-02950517.

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 19.9.2017 v prevádzke Reštaurácia SOHO1, Martina Rázusa 23 A, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 742/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúca.

#### **Nezabezpečili ste dodržiavanie povinností predávajúcej:**

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

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

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

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa **výrobkom** je nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, 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. 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 § 16 ods. 1 písm. a) až e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - predávajúceho, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo odpredávaného výrobku, cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 7,60 € **nebol spotrebiteľovi vydaný žiadny doklad o kúpe výrobku**, hoci sa v prevádzkarni nachádzala elektronická registračná pokladnica, ktorá bola funkčná.

Na nevydanie dokladov o kúpe výrobkov priamo poukazoval spotrebiteľský podnet.

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 ďalej 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.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúca v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Monika Mištríková SOHO1.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 6.10.2017 zaslané účastníčke konania oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo riadne doručené dňa 9.10.2017.

Vo vyjadrení zo dňa 19.9.2017 účastníčka konania uviedla, správny orgán cituje:

*„V návale práce počas vydávania obedov a zároveň aj prípravy kávy, keďže som tu sama, som pozabudla vydať doklad z pokladne. Reklamačný poriadok zabezpečím. Inšpekčný záznam som prevzala“ – koniec citátu.*

Dňa 25.9.2017 o 8:54 hod. bolo správnomu orgánu doručené podanie, v ktorom účastníčka konania oznámila odstránenie nedostatkov, najmä umiestnenie reklamačného poriadku.

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

**Predávajúca je nositeľkou objektívnej zodpovednosti za porušenie povinností uložených zákonom o ochrane spotrebiteľa, a to bez ohľadu na okolnosti, resp. prípadné subjektívne zavinenie zo strany kohokoľvek.**

./.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 742/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.9.2017, **vyjadreniami** účastníčky konania zo dňa 19.9.2017 sa dňa 25.9.2017 a uložil účastníčke konania pokutu, ktorej výška vychádza **z objektívnych zistení** správneho orgánu, zodpovedá v plnej miere **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, okolnostiam prípadu, ako i tomu faktu, že sa jednalo o šetrenie spotrebiteľského podnetu, ktorý poukazoval na nevydávanie dokladov o kúpe výrobkov a spotrebiteľ sa obrátil na orgán štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a žiadal ho o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste v zmysle ustanovení § 16 ods. 1 a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** vydať **spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku**, v ktorom je uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - predávajúcej, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo odpredávaného výrobku, cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil a 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 § 16 ods. 1 písm. a) až e) a § 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.

**Za veľmi závažné porušenie zákona** o ochrane spotrebiteľa možno považovať tú skutočnosť, že spotrebiteľovi nebol vydaný **žiadny** doklad o kúpe výrobku. Doklad o kúpe výrobku má nesporný význam pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho **absencia môže sťažiť, ba dokonca aj zmať** spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobkov. **Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv.**

Povinnosťou predávajúcej je tiež riadne informovať spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie a na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste umiestniť **reklamačný poriadok**.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastníčka konania ako predávajúca, 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 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 účastníčky konania zo dňa 19.9.2017 a dňa 25.9.2017, v ktorom oznámila odstránenie nedostatku v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnením reklamačného poriadku v prevádzke, 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/0291/05/2017

Dňa: 30. 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: **INTEN-EURA správa domov, s.r.o., sídlo: M. Pišúta 1119/23, 031 01 Liptovský Mikuláš**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná v kancelárii vyššie uvedeného sídla spoločnosti INTEN-EURA správa domov, s.r.o.**

dátum vykonania kontroly: **13.6.2017**

IČO:

./.

- **pre porušenie povinnosti pre predávajúceho (resp. poskytovateľa služieb) v zmysle § 4 ods. 1 písm. h/ zákona o ochrane spotrebiteľa**
  - **zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie**, konkrétne pri správe domu priebežne zverejňovať na mieste v dome obvyklom v spoločných častiach domu alebo na webovom sídle správcu, ak ho má zriadené, postup pri obstarávaní tovarov a služieb, v rámci zabezpečovania prevádzky, údržby, opravy, rekonštrukcie a modernizácie a pri všetkých iných činnostiach spojených so správou domu, vrátane jednotlivých cenových ponúk, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 182/1993 Zb. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (**dďalej len „zákon o vlastníctve bytov a nebytových priestorov“**), pri prešetrení podnetu spotrebiteľa P-417/2017, u účastníka konania-predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb a správcu: *INTEN-EURA správa domov, s.r.o., sídlo: M. Pišúta 1119/23, 031 01 Liptovský Mikuláš* (ktorý vykonáva správu bytov a nebytových priestorov v zmysle predmetu činnosti zverejnenom vo výpise z Obchodného registra Okresného súdu Žilina oddiel: Sro, vložka číslo: 57199/L, „*správa a údržba bytového a nebytového fondu v rozsahu voľných živností*“ a ktorý je správcom podľa zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov na základe *Zmluvy o výkone správy č. 2013/016 zo dňa 19.3.2013* uzavretej s vlastníckmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ul. Majerská 4332, zapísanom na LV č. 6274 a 6453 k. ú.: Liptovský Mikuláš) v kancelárii vyššie uvedeného sídla spoločnosti *INTEN-EURA správa domov, s.r.o.* dňa 13.6.2017 zistené, že účastník konania ako správca a predávajúci priebežne nezverejňoval na mieste v dome obvyklom v spoločných častiach domu ani na svojom webovom sídle [www.inteneura.sk](http://www.inteneura.sk) žiaden postup pri obstaraní tovarov a služieb, vrátane jednotlivých cenových ponúk ohľadom výberu dodávateľa na upratovanie spoločných priestorov pre bytový dom Majerská 4332/2, Liptovský Mikuláš, čím účastník konania ako **predávajúci porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie**
  
- **pre porušenie zákazu pre predávajúceho (resp. poskytovateľa služieb) v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**
  - **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že účastník konania ako správca sa pri obstarávaní služby - „upratovanie spoločných priestorov“ neriadil rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa upratovacích služieb, keď na schôdzi konanej dňa 10.11.2016 sa vlastníci bytov a nebytových priestorov bytového domu Majerská 4332/2, Liptovský Mikuláš (**dďalej len „vlastníci bytov a nebytových priestorov“**) nedohodli na konkrétnej externej firme na upratovanie spoločných priestorov bytového domu, ale sa dohodli, že pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní upratovacích služieb požadujú od účastníka konania predložiť cenové ponuky dodávateľov tejto služby na schválenie, o čom prijali uznesenie č. 05/11/2016, pričom *Zmluva o poskytnutí upratovacích služieb* so spoločnosťou NAJADKA, s.r.o. bola účastníkom konania uzatvorená dňa 12.12.2016 s platnosťou od 5.12.2016, napriek skutočnosti, že len dňa 8.12.2016 bolo vlastníkom bytov a nebytových priestorov umožnené rozhodovať o výbere dodávateľa upratovacích služieb predložením im dokumentu „Bytový dom Majerská 4332/2, 031 01 Liptovský Mikuláš“ zo dňa 8.12.2016, ktorý mal charakter písomného hlasovania

vlastníkov bytov a nebytových priestorov, kde títo mali krížikom vyjadriť súhlas alebo nesúhlas s upratovaním spoločnosťami *ABEJA, s.r.o., Diens, s.r.o. a Najadka, s.r.o.* s uvedením informácie, že boli predložené 3 cenové ponuky, napriek tomu, že bola predložená len 1 cenová ponuka od spoločnosti NAJADKA, s.r.o. a už dňa 4.12.2016 boli vlastníci bytov a nebytových priestorov, podľa vyjadrenia spotrebiteľa podávajúceho podnet P-417/2017, oznamom vyvesenom vo vchode, informovaní, že od 5.12.2016 sa začne upratovanie externou spoločnosťou, čím účastník konania ako **predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľom právo na ochranu ich ekonomických záujmov**

- pre porušenie zákazu pre predávajúceho (resp. poskytovateľa služieb) v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa
  - upierať spotrebiteľovi právo na informácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že účastník konania ako správca nedoručil oznámenie o schôdzi vlastníkov bytov spolu s programom schôdze v písomnej forme minimálne päť pracovných dní pred dňom konania schôdze, keď dňa 4.11.2016 bol vlastníkom bytov a nebytových priestorov doručený „Oznam o konaní schôdze“, ktorým účastník konania ako správca zvolal schôzdu vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu Majerská 4332/2, Liptovský Mikuláš na deň 10.11.2016 s programom schôdze, čím účastník konania ako **predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľom právo na informácie**

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške € 550,-, slovom päťstopäťdesiat 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-02910517.

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.6.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v sídle účastníka konania: *INTEN-EURA správa domov, s.r.o., M. Pišúta 1119/23, 031 01 Liptovský Mikuláš, v jeho kancelárii* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

**Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho (resp. poskytovateľa služieb):**

Podľa § 4 ods. 1 písm. h/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

./.



Podľa § 8b ods. 2 písm. l/ zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov je správca pri správe domu povinný priebežne zverejňovať na mieste v dome obvyklom v spoločných častiach domu alebo na webovom sídle správcu, ak ho má zriadené, postup pri obstarávaní tovarov a služieb, v rámci zabezpečovania prevádzky, údržby, opravy, rekonštrukcie a modernizácie a pri všetkých iných činnostiach spojených so správou domu, vrátane jednotlivých cenových ponúk.

Účastník konania ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb a správca nezabezpečil dodržanie týchto povinností, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, pri prešetrení podnetu spotrebiteľa P-417/2017, u účastníka konania-predávajúceho (resp. poskytovateľa služieb) a správcu: *INTEN-EURA správa domov, s.r.o., sídlo: M. Pišúta 1119/23, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „správca“ alebo „predávajúci“)* (ktorý vykonáva správu bytov a nebytových priestorov v zmysle predmetu činnosti zverejnenom vo výpise z Obchodného registra Okresného súdu Žilina oddiel: Sro, vložka číslo: 57199/L, „*správa a údržba bytového a nebytového fondu v rozsahu voľných živností*“ a ktorý je správcom podľa zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov na základe *Zmluvy o výkone správy č. 2013/016 zo dňa 19.3.2013* uzavretej s vlastníckmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ul. Majerská 4332, zapísanom na LV č. 6274 a 6453 k. ú.: Liptovský Mikuláš) v kancelárii vyššie uvedeného sídla spoločnosti *INTEN-EURA správa domov, s.r.o.* dňa 13.6.2017 zistené, že účastník konania ako správca a predávajúci priebežne nezverejňoval na mieste v dome obvyklom v spoločných častiach domu ani na svojom webovom sídle [www.inteneura.sk](http://www.inteneura.sk) žiaden postup pri obstaraní tovarov a služieb, vrátane jednotlivých cenových ponúk ohľadom výberu dodávateľa na upratovanie spoločných priestorov pre bytový dom Majerská 4332/2, Liptovský Mikuláš, čím účastník konania ako správca a **predávajúci porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.**

Podľa § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Podľa § 8b ods. 3 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov je správca povinný dojednať pri obstarávaní služieb a tovaru čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Správca je povinný riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa.

Účastník konania nezabezpečil dodržanie tohto zákazu a povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že:

- na základe *Zápisnice zo schôdze vlastníkov bytov* zo dňa 14.11.2016 bolo na schôdzi prijaté **UZNESENIE č. 05/11/2016 (ďalej len uznesenie)** v znení: „*Vlastníci súhlasia s uzavretím zmluvy na upratovanie spoločných priestorov bytového domu s externou firmou, alebo fyzickou osobou v nasledujúcom rozsahu:*

./.

*interval upratovania: 1 x týždenne*

*rozsah upratovania: schodisko, chodby k bytom, chodba v suteréne, 2 x pivnice, 2 x kočíkárne, vchodové a bočné dvere.*

*Ešte pred konečným uzatvorením konkrétnej dohody, alebo zmluvy je požadované predložiť cenové ponuky na posúdenie- schválenie vlastníkom bytov.*

*Hlasovanie prebehlo o 19:45 hod.*

*Vlastníci prijali uznesenie počtom hlasov 22: (z toho 13 hlasov Za, 8 hlasov Proti a 1 sa zdržal hlasovania)*

- k predmetnému uzneseniu účastníkov konania ako správca predložil z webovej stránky [www.zoznam.sk](http://www.zoznam.sk) zo dňa 4.11.2016 zoznam firiem zo sekcie *Upratovanie a čistenie - Liptovský Mikuláš* s tým, že v ňom boli rukou dopísané údaje o spoločnosti: „*ABEJA s.r.o., Komenského 1318/6- 100€ odmieta – nemá ľudí*“ a pri spoločnosti „*Diens, s.r.o., Kinská*“ boli rukou dopísané údaje: „*8.00, 0903 587 066 p. Kulhavý - 90€*“

- správcom bola zabezpečená a predložená len „*Cenová ponuka na upratovacie služby*“ zo dňa 30.11.2016 od spoločnosti *NAJADKA, s.r.o., Liptovský Mikuláš* (iné cenové ponuky od iných spoločností na upratovanie spoločných priestorov uvedeného bytového domu neboli správcom predložené)

- k výberu dodávateľa na službu upratovania spoločných priestorov v dotknutom bytovom dome bol správcom predložený dokument „*Bytový dom Majerská 4332/2, 031 01 Liptovský Mikuláš*“ zo dňa 8.12.2016 (ktorý mal charakter písomného hlasovania vlastníkov bytov a nebytových priestorov, kde títo mali krížikom vyjadriť súhlas alebo nesúhlas s upratovaním spoločnosťami *ABEJA, s.r.o., Diens, s.r.o. a Najadka, s.r.o.* a predmetné potvrdiť svojím vlastnoručným podpisom) s informáciou, že „*...Boli oslovené firmy, ktoré predložili cenové ponuky v sume:*

<i>ABEJA, s.r.o.</i>	<i>100€/mesiac</i>
<i>Diens, s.r.o.</i>	<i>90€/mesiac</i>
<i>Najadka, s.r.o.</i>	<i>75€/mesiac...“</i>

(pričom v skutočnosti bola správnomu orgánu predložená len správcom zabezpečená cenová ponuka od spoločnosti *NAJADKA, s.r.o.* a cenové ponuky od spoločností *ABEJA, s.r.o.* a *Diens, s.r.o.* neboli predložené)

- dňa 12.12.2016 bola podpísaná s platnosťou od 5.12.2016 „*Zmluva o poskytovaní upratovacích služieb*“ so spoločnosťou *NAJADKA, s.r.o.*

- dokumentom zo 4.12.2016 (vyvesenom podľa vyjadrenia spotrebiteľa podávajúceho podnet P-417/2017 na nástenke vo vchode) boli vlastníci bytov a nebytových priestorov informovaní, že „...od 5.12.2016 sa v zmysle Uznesenia č. 5/11/2016 zo Schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov konanej dňa 10.11.2016, začína upratovanie spoločných priestorov nášho bytového domu externou firmou...“,

a teda účastník konania ako správca sa pri obstarávaní služby- „upratovanie spoločných priestorov“ neriadil rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa upratovacích služieb, keď na schôdzi konanej dňa 10.11.2016 sa vlastníci bytov a nebytových priestorov nedohodli na konkrétnej externej firme na upratovanie spoločných priestorov bytového domu, ale sa dohodli, že pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní upratovacích služieb požadujú od účastníka konania predložiť cenové ponuky dodávateľov tejto služby na schválenie, o čom prijali uznesenie, pričom zmluva o poskytnutí upratovacích služieb účastníkom konania so spoločnosťou *NAJADKA, s.r.o.* bola uzatvorená dňa 12.12.2016 s platnosťou od 5.12.2016, napriek skutočnosti, že len dňa 8.12.2016 bolo vlastníkom bytov a nebytových priestorov umožnené rozhodovať o výbere dodávateľa upratovacích služieb predložením dokumentu

„Bytový dom Majerská 4332/2, 031 01 Liptovský Mikuláš“ s uvedením informácie, že boli predložené 3 cenové ponuky, napriek tomu, že bola predložená len 1 cenová ponuka a už dňa 4.12.2016 boli vlastníci bytov a nebytových priestorov, podľa vyjadrenia spotrebiteľa podávajúceho podnet P-417/2017, oznamom vyvesenom vo vchode, informovaní, že od 5.12.2016 sa začne upratovanie externou spoločnosťou, čím účastník konania ako správca a **predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľom právo na ochranu ich ekonomických záujmov.**

Podľa § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na informácie.

Podľa § 14 ods. 1 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov musí byť oznámenie o schôdzi vlastníkov spolu s programom schôdze v písomnej forme doručené každému vlastníkovi bytu alebo nebytového priestoru v dome minimálne päť pracovných dní pred dňom konania schôdze.

Účastník konania nezabezpečil dodržanie tohto zákazu a povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že dňa 4.11.2016 bol vlastníkom bytov a nebytových priestorov doručený „Oznam o konaní schôdze“, ktorým účastník konania ako správca zvolal schôzdu vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu Majerská 4332/2, Liptovský Mikuláš na deň 10.11.2016 s programom schôdze, z čoho vyplýva, že účastník konania ako správca nedoručil oznámenie o schôdzi vlastníkov bytov v spolu s programom schôdze v písomnej forme minimálne päť pracovných dní pred dňom konania schôdze, čím účastník konania ako správca a **predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľom právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.**

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci (resp. poskytovateľ služieb) podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **INTEN – EURA, správa domov, s.r.o.**

Správny orgán pre úplnosť skutkového stavu dodáva, že kontrola dňa 13.6.2017 sa uskutočnila na základe *Oznámenia o vykonaní kontroly* zo dňa 22.5.2017 (zasielanom účastníkovi konania prostredníctvom doporučenej listovej zásielky, ktorá mu bola doručená dňa 26.5.2017), v ktorom správny orgán žiadal do 1.6.2017 od účastníka konania doručiť prostredníctvom elektronickej pošty tieto doklady: zmluvu o výkone správy, všetky jej zmeny a dodatky, zvolanie schôdzí, zápisnice z týchto schôdzí vrátane uznesení a prezenčných listín účasti vlastníkov bytov a nebytových priestorov, a to za rok 2016, ďalej výber dodávateľa pri obstaraní služieb a tovaru a cenové ponuky pre dom nachádzajúci sa na ul. Majerská 4332/2, 031 01 Liptovský Mikuláš, a to k službám a tovaru v roku 2016: upratovanie predmetného bytového domu, ako aj zmluvu o poskytovaní upratovacích služieb.

Dňa 31.5.2017 bol správne mu orgánu od zástupcu účastníka konania, z e-mailovej adresy: [pavella@propertyfirst.sk](mailto:pavella@propertyfirst.sk) doručený e-mail s predmetom: „Podklady ku kontrole“, v ktorého sprievodnom texte bolo uvedené: „V prílohe Vám zasielame podklady ku kontrole pod Vaším číslom P-417/2017/2595. S úctou Ing. Peter Pavella...“

V prílohe predmetného e-mailu sa nachádzala Zmluva o výkone správy č. 2013/016 zo dňa 19.3.2013, Oznam o konaní schôdze zo dňa 4.11.2016, Zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov zo dňa 14.11.2016 s prezenčnou listinou, zoznam firiem z webového portálu [www.zoznam.sk](http://www.zoznam.sk) v sekcii: „Upratovanie a čistenie“ s ručne vpísanými poznámkami pri spoločnostiach: ABEJA, s.r.o. a Diens, s.r.o., Cenová ponuka na upratovacie služby zo dňa 30.11.2016 od spoločnosti NAJADKA, s.r.o., dokument „Bytový dom Majerská 4332/2, 031 01 Liptovský Mikuláš“ zo dňa 8.12.2016, ako i Zmluva o poskytovaní upratovacích služieb zo dňa 12.12.2016.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 5.10.2017 (ktorá bola doručená dňa 6.10.2017 do elektronickej schránky účastníka konania na základe elektronickej doručenky z tohto dátumu) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 13.6.2017 konateľ spoločnosti INTEN- EURA, správa domov, s.r.o. p. Ing. Peter Pavella uviedol: „Inšpekčný záznam som prevzal. K uvedeným zisteniam zašle naša spoločnosť vyjadrenie do 15 dní.“

Dňa 27.6.2017 bolo správne mu orgánu, prostredníctvom listovej zásielky od účastníka konania, doručené: „Vyjadrenie ku inšpekčnému záznamu vo veci pod značkou P-417/2017/2595“ zo dňa 22.6.2017 (gramatická podoba vyjadrenia je zhodná s jeho originálnym znením), v ktorom bolo uvedené: „Na základe oboznámenia sa so zápisom z inšpekčnej kontroly, vyjadrujeme námietku so znením zápisu v časti na strane č. 3, posledný odstavec, posledná veta: „V danom prípade správca vybral dodávateľa na upratovanie bez rozhodnutia vlastníkov a NP, ...“. V uvedenom prípade sme sa riadili rozhodnutím vlastníkov bytov ktoré bolo prijaté na schôdzi vlastníkov dňa 14.11.2016 a taktiež rozhodnutím vlastníkov, ktoré bolo vyjadrené formou písomného súhlasu na hlasovacím lístku zo dňa 8.12.2016. Zmluva s upratovacou firmou bola podpísaná dňa 12.12.2016, to znamená že sme nekonali bez súhlasu vlastníkov, ale na základe ich rozhodnutia.“

S úctou

V Lipt. Mikuláši, dňa 22.6.2017

Ing. Peter Pavella.“

Nakoľko námietky proti opatreniu na mieste v zmysle § 6 ods. 1 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 môže kontrolovaná osoba podať do troch dní odo dňa ich doručenia, čo znamenalo v prípade účastníka konania do 16.6.2017 (pretože vyššie uvedené opatrenia podľa § 6 ods. 1 citovanej právnej úpravy boli účastníkovi konania uložené dňa 13.6.2017) a vyššie uvedená písomnosť od účastníka konania s označením „*Vyjadrenie ku inšpekčnému záznamu vo veci pod značkou P-417/2017/2595*“ zo dňa 22.6.2017 bola podaná po lehote troch dní odo dňa ich doručenia, vydal správny orgán dňa 28.6.2017 „*Stanovisko k podaniu vyjadrenia, resp. k námietkam*“ (doručené účastníkovi konania dňa 3.7.2017), v ktorom ho informoval, že dotknutá písomnosť nie je v zmysle zákona námietkami, ale vyjadrením ku kontrole a bude tvoriť súčasť spisového materiálu, do ktorého má účastník konania právo nahliadnuť.

Správny orgán na predmetné „*Vyjadrenie ku inšpekčnému záznamu vo veci pod značkou P-417/2017/2595*“ účastníka konania popierajúce jeden zo zistených troch nedostatkov, reaguje tým spôsobom, že daným vyjadrením sa účastník konania nevyvinil z nepochybne zisteného skutkového stavu veci, keď bolo preukázané, že sa pri obstarávaní služby „*upratovanie spoločných priestorov*“ neriadil rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa upratovacích služieb, keď na schôdzi konanej dňa 10.11.2016 bolo prijaté uznesenie č. 05/11/2016 s tým, že vlastníci bytov a nebytových priestorov v danom dome požadujú pred konečným uzatvorením konkrétnej zmluvy predložiť cenové ponuky na vyššie uvedenú službu, pričom bolo zistené, že *Zmluva o poskytovaní upratovaní služieb* so spoločnosťou NAJADKA, s.r.o. bola síce podpísaná dňa 12.12.2016, no s účinnosťou od 5.12.2016 a pritom len dňa 8.12.2016 (týmto správny orgán opravuje zrejmu nesprávnosť pri písomnom vyhotovení oznámenia o začatí správneho konania zo dňa 5.10.2017, v ktorom je na strane 2. v piatom odseku uvedený nesprávny dátum „8.8.2016“ namiesto správneho dátumu „8.12.2016“, no predmetná oprava nemá vplyv na skutkové zistenia) mali vlastníci bytov a nebytových priestorov možnosť rozhodovať o výbere konkrétneho dodávateľa upratovacích služieb. Správny orgánu bola predložená len jedna cenová ponuka na danú službu, a to od spoločnosti NAJADKA, s.r.o., napriek skutočnosti, že účastník konania bol predmetným uznesením viazaný predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov pred podpisom konkrétnej zmluvy viaceré cenové ponuky, čo preukázateľne nesplnil. Správny orgán konštatuje, že aj samotný podávateľ podnetu P-417/2017, v rámci písomného podnetu, priložil dokument zo dňa 4.12.2016, ktorý bol, podľa jeho vyjadrenia vyvesený na nástenke v dotknutom vchode, s informáciou, že od 5.12.2016 sa začína upratovanie spoločných priestorov predmetného bytového domu externou firmou, teda ešte pred tým, ako dňa 8.12.2016 prebehlo písomné hlasovanie vlastníkov bytov a nebytových priestorov o výbere dodávateľa upratovacích služieb. Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe, vyjadrenie účastníka konania nie je dôvodom vyvinenia sa za zistené protiprávne konanie a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa stanovuje správny orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je INTEN- EURA, správa domov, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 1 písm. h/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a **nesmie** upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. h/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 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 zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých účastník konania nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a upieral spotrebiteľom právo na ochranu ich ekonomických záujmov a právo na informácie, keď priebežne nezverejňoval postup pri obstarávaní tovarov a služieb, vrátane jednotlivých cenových ponúk, zákonom stanoveným spôsobom, t. j. ani v spoločných častiach bytového domu a ani na svojom webovom sídle, ďalej sa neriadil pri výbere dodávateľa služby upratovania spoločných priestorov rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov a nedoručil vlastníkom bytov a nebytových priestorov v zákonom stanovenej lehote oznámenie o konaní schôdze spolu s programom schôdze v písomnej podobe.

Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľov na zabezpečenie poskytovania služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, ako i práva na ochranu ich ekonomických záujmov a práva na informácie, čím mohlo dôjsť k sťaženiu pozície spotrebiteľov pri získavaní informácií o postupe účastníka konania pri obstarávaní tovarov a služieb, vrátane informácií o cenových ponukách a mohlo dôjsť k strate dôvery spotrebiteľov, teda vlastníkov bytov a nebytových priestorov, v profesionalitu účastníka konania pri správe ich majetku neprihliadaním pri výbere dodávateľa služby upratovania spoločných priestorov na rozhodnutie ich nadpolovičnej väčšiny. K upretiu práva na informácie došlo skrátením zákonnej lehoty pre spotrebiteľov na oboznámenie sa s konaním schôdze spolu s programom schôdze zo strany vlastníkov bytov a nebytových priestorov, čo mohlo mať vplyv na rozhodnutie vlastníkov bytu a nebytových priestorov týkajúceho sa účasti na predmetnej schôdzi.

./.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a povinnosti neupierať spotrebiteľom právo na ochranu ich ekonomických záujmov i právo na informácie, garantoval spotrebiteľom právo na riadne vykonávanie služieb, ďalej právo na ochranu ich ekonomických záujmov a právo na informácie, pričom porušenie týchto povinností, po zohľadnení nedodržania zásady nezneužívania silnejšieho zmluvného postavenia účastníka konania, vrátane miery v akej sú dané skutky spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľov a ich základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Účastník konania ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb, ktorý poskytuje služby konečným spotrebiteľom, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľov, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu dodržania podmienok poskytovania služieb, ktoré spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany účastníka konania, mohli poškodiť.

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

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov s poukazom na zvýšenú potrebu ochrany vlastníkov bytov a nebytových priestorov (i konkrétneho spotrebiteľa, ktorý správne orgánu adresoval svoj podnet na kontrolu), priznanú im zákonom, nebol vyššie uvedený účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

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

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

#### POUČENIE :

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



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

---

Číslo: P/0272/05/2017

Dňa: 02. 11. 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: **WOJAS Slovakia, s.r.o., Garbiarska 695, 031 01 Liptovský Mikuláš**

prevádzkareň: **Wojas, Garbiarska 695, Liptovský Mikuláš**

dátumy kontrol: **17.08.2017 a 06.09.2017**

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 v dňoch 17.08.2017 a 06.09.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej

./.

reklamácie doručenej predávajúcemu dňa 09.06.2017 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní**, keď túto vybavil vrátením kúpnej ceny výrobku až po jej uplynutí, a to dňa 18.08.2017;

**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 v dňoch 17.08.2017 a 06.09.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie doručenej predávajúcemu dňa 09.06.2017 nebol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie **v lehote do 30 dní od doby jej uplatnenia**;

**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 kontrolách dňa 17.08.2017 a 06.09.2017 **bola** na vyzvanie správneho orgánu predložená **evidencia** spotrebiteľských reklamácií, pričom spotrebiteľská reklamácia doručená predávajúcemu dňa 09.06.2017 v nej bola zaevidovaná pod číslom 0805-41-42, ale **nebol v nej uvedený dátum vybavenia reklamácie**,

**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 **€ 400,-**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02720517.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 17.08.2017 a dňa 06.09.2017 v prevádzke Wojas, Garbiarska 695, Liptovský Mikuláš, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 650/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

**Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:**

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

./.

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

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

Podľa § 2 písm. 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, 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**.

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 kontrol bolo zistené, že spotrebiteľ **dňa 19.01.2016** uzavrel s účastníkom konania kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa výrobku – „*Poltopánky p 1 PAR*“ v predajnej cene 59,90 €.

Dňa 07.06.2017 si spotrebiteľ písomnou formou – „*Tlačivom nahlásenia reklamácie*“ uplatnil na predmetný výrobok reklamáciu, v ktorej ako vadu uviedol: „*Prasknutý - uvoľnený šev na pravej topánke*“. Spotrebiteľ predmetnú reklamáciu zaslal účastníkovi konania doporučenou zásielkou, ktorá bola účastníkovi konania doručená dňa **09.06.2017**.

Účastník konania predmetnú reklamáciu **prijal a zaevidoval** v evidencii spotrebiteľských reklamácií **pod poradovým číslom 0805-41-42** a spôsobom vybavenia: „*vrátenie peňazí*“. **V evidencii spotrebiteľských reklamácií nebol uvedený dátum vybavenia predmetnej reklamácie.**

Účastník konania vybavil predmetnú reklamáciu dňa **18.08.2017** - vrátením kúpnej ceny výrobku 59,90 €, a to až po uplynutí maximálnej zákonnej lehoty, **ktorá uplynula dňa 10.07.2017**. Zároveň účastník konania v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie, ktoré mu bola doručená **dňa 09.06.2017 nedodržel formálny postup** pri vybavovaní reklamácií, a to: vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v evidencii spotrebiteľských reklamácií uviesť všetky taxatívne stanovené náležitosti, v tomto prípade dátum vybavenia.

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

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 20.09.2017 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 06.10.2017 o 00:44:17 hod., oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 17.08.2017 vedúca prevádzky Aldona Chmist uviedla, správny orgán cituje:

„*Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Požadované doklady zašleme v termíne*“ – koniec citátu.

Dňa 22.08.2017 bolo správne orgánu doručené e-mailové podanie, v ktorom vedúca predajne SK1 uviedla, správny orgán cituje:

„*V súlade so závermi Inšpekčného záznamu z kontroly vykonanej dňa 17.8.2017 pracovníkmi Vášho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, s číslami služobných preukazov 656 a 654, Vám v prílohe zasielame písomný*

*doklad o vybavení reklamácie – doklad o prevode peňazí na účet spotrebiteľa – Ing. L.O. Zároveň Vám oznamujeme, že sme ihneď vykonali opatrenia v zmysle záväzných pokynov z uvedenej kontroly a to menovite:*

- *do 24 hodín sme informovali vedenie spoločnosti o vykonanej kontrole*
- *v evidencii o reklamáciách sme v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa doplnili predpísané náležitosti – dátum vybavenia reklamácie*
- *v súlade s § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. O štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zmien sme ihneď uvedené nedostatky odstránili, resp. sme vykonali opatrenia na ich odstránenie, o čom Vás týmto listom v požadovanej lehote informujeme.*

*Záverom nášho listu sa chcem ospravedlniť za zistený nedostatok, ktorý vznikol v dôsledku dovolenkového obdobia v našej spoločnosti, v prevádzke – predajni v Liptovskom Mikuláši, v útvare reklamácií a v spoločnosti zabezpečujúcej účtovníctvo.*

*Tiež sme urobili všetky opatrenia na zamedzenie podobnej situácie v nasledujúcom období.*

*Veríme, že naše opatrenia sú dostačujúce na riešenie vzniknutej situácie ako aj zamedzenie jej opakovania v budúcnosti a že ojedinelý prípad, ktorý bol predmetom vyššie uvedenej reklamácie sa už nebude opakovať.*

*Chceme vysloviť presvedčenie, že budete zhovievaví pri posudzovaní predmetnej situácie, za čo Vám vopred ďakujeme a tešíme sa na ďalšiu dobrú spoluprácu v prospech spotrebiteľov.“*

Prílohu podania tvoril - „Doklad o prevode peňazí zo dňa 18.08.2017 “

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu zo dňa 11.09.2017:

Odstránenie nedostatkov správny orgán hodnotí pozitívne a pri ukladaní pokuty berie do úvahy aj túto skutočnosť, avšak zároveň je potrebné uviesť, že následné odstránenie nedostatkov zistených pri kontrole, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by mohla zbaviť účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. 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. Podľa § 24 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

./.

Vo vysvetlivkách zo dňa 06.09.2017 vedúca predajne Aldona Chmist uviedla, správny orgán cituje:

„Inšpekčný záznam 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.

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

V tomto konkrétnom prípade sa jednalo o reklamáciu výrobku - „*Poltopánky p 1 PAR*“ uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy. Maximálna zákonná lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní odo dňa jej uplatnenia a za splnenie tejto lehoty objektívne zodpovedá predávajúci – účastník konania. Lehotu nie je možné predĺžiť, má prekluzívny charakter a po jej uplynutí má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie tejto lehoty je predávajúci – účastník konania.

Zistenia z kontrol správneho orgánu dňa 17.08.2017 a dňa 06.09.2017, podložené písomnými dokladmi zo strany spotrebiteľa, ako aj účastníka konania, sú objektívne a zodpovedajú materiálnej pravde.

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 a 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 a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, takáto evidencia bola predložená správnemu orgánu na nahliadnutie, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správnemu 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 – 650/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 17.08.2017 a zo dňa 06.09.2017, **vyjadreniami** osoby prítomnej pri kontrolách – vedúcej prevádzky zo dňa 17.08.2017 a zo dňa 06.09.2017, **e-mailovým podaním** vedúcej prevádzky doručeným správnemu orgánu dňa 22.08.2017, 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 **WOJAS Slovakia, s.r.o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10 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**; ďalej je povinná **vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** v evidencii o reklamáciách uvádzať okrem iných aj údaj o **dátume vybavenia reklamácie**.

./.

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

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

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 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 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozčovi, 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 úplnej evidencie spotrebiteľských reklamácií 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 vyjadrení osoby prítomnej pri oboch kontrolách, a to zo dňa 17.08.2017 a zo dňa 06.09.2017, z **e-mailového podania** vedúcej prevádzky doručeného správne mu orgánu dňa 22.08.2017, 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/0264/05/2017

Dňa: 23. 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: **Santos SK, s.r.o., Paprad'ová 1/A, 821 01 Bratislava**  
prevádzkareň: **Danae – spodná bielizeň, OC Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina**  
dátum kontroly: **24.8.2017**  
IČO:

**pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. e) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb podľa § 13 ods. 4 písm. a) zák. č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov keď kontrolou 24.8.2017 bolo zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň **nebolo vydané rozhodnutie** Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline, v ktorom by tento vyjadril **súhlas s uvedením priestorov prevádzkarne do prevádzky,****

./.

**pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 16 ods. 1 písm. a) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku s uvedením zákonom taxatívne stanovených náležitostí, keď kontrolou dňa 24.8.2017 bolo zistené, že na kontrolný nákup účtovaný 7,90 € bol spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe výrobku, v ktorom **nebolo uvedené sídlo predávajúceho****

**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 **€ 300,-**, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný 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-02640517.

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 24.8.2017 v prevádzkarni Danae – spodná bielizeň, Santos SK, s.r.o., OC Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej zistili 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, 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 § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. V zmysle ustanovenia § 13 ods. 4 písm. a) zák. č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravotníctva a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, príslušný orgán verejného zdravotníctva – miestne príslušný regionálny úrad verejného zdravotníctva podľa § 3 ods. 1 písm. c), § 6 ods. 1 v spojení s Prílohou č. 1 a § 6 ods. 3 písm. f) tejto osobitnej právnej úpravy, rozhoduje o návrhoch na uvedenie priestorov do prevádzky, vrátane návrhov na zmenu v ich prevádzkovaní a ak si to vyžaduje objektivizácia faktorov životného prostredia alebo pracovného prostredia, o návrhoch na uvedenie priestorov do skúšobnej prevádzky

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň **nebolo vydané súhlasné rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline.**

Identický nedostatok bol zistený už kontrolou správneho orgánu dňa 7. júna 2017.

Podľa § 16 ods. 1 písm. a) až e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené **obchodné meno** a sídlo predávajúceho, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo odpredávaného výrobku, cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Pri výkone kontroly bolo taktiež zistené, že na kontrolný nákup účtovaný 7,90 € bol spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe výrobku, ale nebolo uvedené **sídlo predávajúceho.** Identický nedostatok bol zistený už kontrolou správneho orgánu dňa 7. júna 2017..

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 porušenie zákona – **Santos SK, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 8.9.2017 zaslaným do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 24.9.2017 o 01:41:49 hod., zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 24.8.2017 prevádzkarka Slávka Kyšková uviedla, správny orgán cituje:

*„Pri kontrole som bola osobne prítomná. Inšpekčný záznam som osobne prevzala. O výsledku kontroly budem informovať vedenie spoločnosti“ – koniec citátu.*

Dňa 28.8.2017 správny orgán zaevidoval e mailové podanie zo dňa 25.8.2017 o 15:57 hod, v ktorom splnomocnený zástupca účastníka konania a konateľ Ing. Radomír Rigáň uviedol, správny orgán cituje:

./.

„Dobrý deň,

Na podnet predavačky p. Kyškovej reagujem na Inšpekčný záznam,

- bol som dnes na Regionálnom úrade verejného zdravotníctva v Za. Staré povolenie nevedia nájsť, museli by prehľadať archív, nemajú to v počítači. Pani Sch. mi doporučila podať znova žiadosť, ale aj tak ide na dovolenku, bude sa s tým zaoberať až po 4.9.2017.
- volal som s p. H., čo má na starosti kasy, sľúbil, že to v pondelok dá do poriadku, adresa bude zmenená. Musí meniť celý FM, vraj mu dnes dorazili.....neviem. včera som tam s kasou bol, ešte to nemal.

Ospravedlňujem sa za zdržanie, sú prázdniny a dovolenkové obdobie, ťažko sa niečo vybavuje. Nevyhovám sa, len konštatujem dôvod zdržania“ – koniec citátu.

#### Stanovisko správneho orgánu:

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

Vytýkané nedostatky boli zistené už kontrolou 7. júna 2017, keby bol splnomocnený zástupca účastníka konania začal s odstraňovaním zistených nedostatkov hneď po tejto kontrole, v dobe druhej kontroly, t. j. dňa 24.8.2017, už mohli byť obidva nedostatky odstránené, p. Sch. by nemala dovolenku a p. H. by mal nový FM. Z vyjadrenia splnomocneného zástupcu účastníka konania ale vyplýva, že začal konať až po druhej kontrole, ktorá bola 24.8.2017.

Povinnosť predávajúceho zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb vyplýva pre účastníka konania od doby **pred otvorením prevádzkarne**. Pri kontrole dňa 7.6.2017 bolo zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň nie je vydané rozhodnutie RÚVZ so sídlom v Žiline a účastníkovi konania bol podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov uložený záväzný pokyn, aby v lehote 60 dní zabezpečil hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. Druhá kontrola konajúceho správneho orgánu bola dňa 24.8. 2017, teda **po uplynutí stanoveného termínu 60 dní a stále neboli zabezpečené hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb**.

Podobne to bolo aj s dokladom o kúpe výrobku. Pri kontrole dňa 7.6.2017 bol na kontrolný nákup účtovaný 12,90 € vydaný doklad o kúpe výrobku, ale **nebolo uvedené sídlo predávajúceho – Paprad'ová 1/A, Bratislava**, keď bolo uvedené Sartorisova 8, Bratislava, pričom k zmene sídla došlo už dňom 15.7.2014, teda skoro tri roky pred výkonom prvej kontroly 7.6.2017.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 24.8.2017, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 24.8.2017, **vyjadrením** splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 25.8.2017 o 15:57 hod. a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere **odzrkadľuje rozsah a význam** zisteného nedostatku, ako i **okolnosti prípadu**.

./.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **Santos SK, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 1 písm. e) a § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, povinná **zabezpečiť hygienické podmienky** predaja výrobkov a poskytovania služieb a vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené **obchodné meno** a sídlo predávajúceho, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo odpredávaného výrobku, cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. e) a § 16 ods. 1 písm. a) 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.

Povinnosťou predávajúceho, ktorá pre neho vyplýva z ustanovenia § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, je, aby **už v čase otvorenia prevádzkarne** boli zabezpečené hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb.

**Za závažné porušenie zákona** o ochrane spotrebiteľa možno považovať tú skutočnosť, že spotrebiteľovi bol vydaný neúplný doklad o kúpe výrobku. Doklad o kúpe výrobku má nesporný význam pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti účastníka konania za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho **neúplnosť môže sťažiť, ba dokonca aj zmariť** spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobkov. **Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv.**

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 24.8.2017, z vyjadrenia splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 25.8.2017 o 15:57 hod, 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/0260/05/2017

Dňa: 23. 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: **Gurmánia, s.r.o., Mariánske nám. 2, 010 01 Žilina**  
prevádzkareň: **Letná terasa Plzeňská reštaurácia & Pivárium, Mariánske námestie č. 2, Žilina**

dátum kontroly: **17.8.2017**

IČO:

**pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. a) - v zmysle ktorého predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej miere, keď pri výkone kontroly dňa 17.8.2017 bolo zistené, že v kontrolnom nákupe v hodnote 15,36 €, bol spotrebiteľ poškodený o 0,12 €, a to nedodržaním správnej miery odpredávaného alkoholického nápoja zn. Slivovica Bošácka á 57,50 €/l o 2 ml na podané 1 x 0,4 dcl, a to aj po zohľadnení tolerancie 2 ml,**

./.



**pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. e)** - v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb podľa § 13 ods. 4 písm. a) zák. č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov keď kontrolou 17.8.2017 bolo zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň **nebolo vydané rozhodnutie** Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline, v ktorom by tento vyjadril **súhlas s uvedením priestorov prevádzkarne do prevádzky,**

**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 **€ 600,-**, slovom šesťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02600517.

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 17.8.2017 v prevádzkarni Letná terasa Plzeňská reštaurácia & Pivárium, Gurmánia, s.r.o., Mariánske námestie 2, 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 § 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 § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný **predávať výrobky v správnej** hmotnosti, **miere** alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o množstve.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolnom nákupe v hodnote 15,36 € bol spotrebiteľ poškodený **o 0,12 €**, a to nedodržaním správnej miery odpredávaného alkoholického nápoja zn. Slivovica Bošácka á 57,50 €/l **o 2 ml** na podané 1 x 0,4 dcl, a to aj po zohľadnení tolerance 2 ml.

Podľa § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. V zmysle ustanovenia § 13 ods. 4 písm. a) zák. č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravotníctva a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, príslušný orgán verejného zdravotníctva – miestne príslušný regionálny úrad verejného zdravotníctva podľa § 3 ods. 1 písm. c), § 6 ods. 1 v spojení s Prílohou č. 1 a § 6 ods. 3 písm. f) tejto osobitnej právnej úpravy, rozhoduje o návrhoch na uvedenie priestorov do prevádzky, vrátane návrhov na zmenu v ich prevádzkovaní a ak si to vyžaduje objektivizácia faktorov životného prostredia alebo pracovného prostredia, o návrhoch na uvedenie priestorov do skúšobnej prevádzky. Taktiež bolo pri výkone kontroly zistené, že na kontrolovanú prevádzkareň **nebolo** vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline, teda **účastník konania nezabezpečil hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb.**

./.

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

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 porušenie zákona – **Gurmánia, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 6.9.2017 zaslaným do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 23.9.2017 o 02:39:44 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 17.8.2017 čašníčka Petra Šebestová uviedla, správny orgán cituje:

*„Nedoliatie nebolo úmyselné a stalo sa mi to zrejme vo veľkom zhone počas obeda“* – koniec citátu.

Vo vysvetlivkách zo dňa 17.8.2017 prevádzkarka Bc. Eva Chabrečková uviedla, správny orgán cituje:

*„Inšpekčný záznam som prevzala. Reklamačný poriadok zabezpečíme a Rozhodnutie EÚVZ doručíme na SOI Žilina“* – 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, ako orgán štátnej správy, sa pri výkone kontrolnej činnosti striktne riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie.

Povinnosťami predávajúceho je predávať výrobky v správnej miere, zabezpečiť hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb a na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi umiestniť reklamačný poriadok, v ktorom účastník konania informuje spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie. Ani jednu z týchto povinností účastník konania nesplnil.

./.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.8.2017, **vyjadreniami** osôb prítomných pri kontrole dňa 17.8.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere **odzrkadľuje rozsah a význam** zistených nedostatkov a okolnosti prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **Gurmánia, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 1 písm. a) a písm. e) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, povinná predávať výrobky **v správnej miere**, zabezpečiť **hygienické podmienky** predaja výrobkov a poskytovania služieb, riadne informovať spotrebiteľov o 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 § 4 ods. 1 písm. a), písm. e) a § 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.

Povinnosťami predávajúceho, ktoré pre neho vyplývajú z ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) a písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, je predávať výrobky v správnej miere, aby **už v čase otvorenia prevádzkarne** boli zabezpečené hygienické podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, riadne informovať spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie a na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste umiestniť **reklamačný poriadok**.

Povinnosť dodržať správnu mieru je povinnosť, ktorú spotrebiteľia citlivo vnímajú, nakoľko chcú, aby za svoje peniaze dostali výrobky v kvalite a miere za akú si zaplatili.

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

./.

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

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

Správny orgán uložil na základe **zisteného skutkového stavu**, vychádzajúc iba z vyjadrení osôb prítomných pri kontrole dňa 17.8.2017 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.

