

Číslo: P/0378/05/2017

Dňa: 4. 1. 2018



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: **Jaroslav Pavelica, miesto podnikania: Polík 549/4, 038 53 Turany**
prevádzkareň: **STAVEBNINY Jaroslav Pavelica, ul. Osloboditeľov 30/33, Turany**

dátum kontroly: **21.11.2017**

IČO:

- 1. pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 21.11.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 12.09.2017 predávajúci nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní, keď túto nevybavil jedným zo spôsobov podľa § 2 písm. m),**

./.

2. **pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 21.11.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní reklamácie zo dňa 12.09.2017 predávajúci **nevydal o jej vybavení písomný doklad v zákonom stanovenej maximálnej lehote 30 dní,**
3. **pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10** - v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a **spôsobe vybavenia reklamácie** a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, **keď evidencia spotrebiteľských reklamácií neobsahovala údaj o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie**

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 400,-**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03780517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.11.2017 v prevádzke STAVEBNINY Jaroslav Pavelica, ul. Osloboditeľov 30/33, Turany, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 823/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nezabezpečili ste dodržiavanie povinností predávajúceho:

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

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

./.

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

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

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

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

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka si u predávajúceho objednala:

- 30,72 m² dlažby – Holland tmavohnedý, rozmer 20x10x4 cm,
- 38,4 m² dlažby – Holland tmavohnedý, rozmer 20x10x6 cm,
- 46 ks obrubník tmavohnedý, rozmer 100x20x5 cm,
- 7 ks paleta chyžbet, spolu v predajnej cene 638,99 €, ktorú spotrebiteľka uhradila dňa 31.05.2016.

Dňa 12. septembra 2017 si spotrebiteľka (písomnou formou prostredníctvom e-mailu) uplatnila u predávajúceho na výrobok - dlažba – Holland tmavohnedý, rozmer 20x10x4 cm reklamáciu z dôvodu, že „farba nie je totožná a stála, pohľadovo je to hrozné“.

Predávajúci reklamáciu prijal, vydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a túto zaevidoval v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod poradovým číslom 2017/3. Pri reklamácií zo dňa 12.09.2017 však predávajúci v evidencii spotrebiteľských reklamácií neuviedol dátum a spôsob jej vybavenia.

Predávajúci predložil ako písomný doklad o vybavení reklamácie list od iného podnikateľského subjektu zo dňa 25.09.2017, ktorý však nespĺňa kritéria o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho.

Účastník konania teda nevybavil reklamáciu zo dňa 12.09.2017 jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v maximálnej zákonnej lehote 30 dní a v identickej lehote nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 12.09.2017 nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácií, a to po určení spôsobu vybavenia vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, a to jedným zo spôsobov uvedených taxatívne v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vo vedenej evidencii spotrebiteľských reklamácií uviesť pri každej spotrebiteľskej reklamácií dátum a spôsob jej vybavenia a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Jaroslav Pavelica**.

Vo vysvetlivke zo dňa 21.11.2017 osoba prítomná pri kontrole – vedúca predajne Lenka Beránková uviedla, správny orgán cituje:

„Po obdržaní e-mailu o reklamácií od pani S. som hneď v ten deň jej e-mail posunula priamo firme CHYŽBET, od ktorej bola dlažba dodávaná. Požiadala som ich o informovanie o stanovisku a priebehu reklamácie. O mojom postupe som informovala ja pani S. Po niekoľkých dňoch ma kontaktoval pracovník CHYŽBETU, aby som mu dala číslo na p. S, za účelom ohliadky. Hneď po tom som pani písala, že niekto z CHYŽBETU príde na obhliadku. Potom po niekoľkých dňoch mi pani S. písala mail, kde mi ako prílohu poslala aj Vyjadrenie a vybavenie reklamácie (príloha č.4), s ktorou ale nebola spokojná, pretože od nej Chyžbet žiadal doložiť ešte etikety z dlažby.

Hneď som volala pani Griegerovej, aby poslala nejaké konečné vyjadrenie, keďže pani identifikačné etikety nedodala.

Chyžbet to považoval za ukončené a za konečné považoval mail zo dňa 2.10.2017, v ktorom žiadala pani etikety (Príloha č.5). Ja ako predajca som rešpektovala ich rozhodnutie a napísala som to hneď aj pani S. Všetka naša mailová komunikácia je prílohou v našej evidencii o reklamáciách pod por. číslom 2017/03. Nakoľko išlo o rozsiahlu komunikáciu, rozhodla som sa to uviesť všetko (vrátane dátumov) do príloh. Celú e-mailovú komunikáciu pošlem.“ – koniec citátu.

Dňa 22.11.2017 bolo správnemu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené podanie od vedúcej predajne označené ako *Mailová komunikácia s p. S.*, v ktorom uviedla, správny orgán cituje:

„Dobrý deň, na základe Vašej včerajšej návštevy Vám v prílohe posielam chronologicky usporiadanú e-mailovú komunikáciu od 12.09.2017 do 12.10.2017 medzi pani S., nami a spoločnosťou Chyžbet SK, s.r.o., tak, ako som uviedla vo Vysvetlivke v Inšpekčnom zázname zo dňa 21.11.2017 k podnetu č. P-823/2017.

Prílohy tejto komunikácie (predfaktúra, faktúra, vyjadrenie z Chyžbetu,...) ste si pri kontrole prefotili, preto ich neposielam.“ – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 21.11.2017 a k podaniu, ktoré bolo doručené správnemu orgánu dňa 22.11.2017 :

Spotrebiteľka je v právnom vzťahu výlučne s predávajúcim a nie s dodávateľom, nakoľko len medzi predávajúcim a spotrebiteľkou ako kupujúcou došlo k uzatvoreniu kúpnej zmluvy. Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa je len predávajúci zodpovedný za to, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie bude dodržaný formálny postup reklamačného konania v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Výlučne predávajúci musí rozhodnúť s konečnou platnosťou o tom, akým spôsobom predmetnú reklamáciu vybaví. Je zároveň nevyhnutné, aby predávajúci takéto svoje konečné rozhodnutie o vybavení reklamácie oznámil spotrebiteľke vo forme nevzbudzujúcej pochybnosť o tom, akým spôsobom a kedy predmetnú reklamáciu vybavil.

Účastník konania je nositeľom objektívnej zodpovednosti, a preto sa nemôže tejto zodpovednosti zbaviť s poukazom, na to že predmetnú reklamáciu spotrebiteľky (nie však s konečnou platnosťou) vyriešil dodávateľ, nakoľko dodávateľ nezaujal v rámci svojej e-mailovej komunikácie so spotrebiteľkou žiadne konečné rozhodnutie o vybavení predmetnej reklamácie, tak ako to vo svojom vyjadrení uviedla osoba prítomná pri kontrole. E-mailom zo dňa 02.10.2017 dodávateľ žiadal spotrebiteľku o identifikačné štítky, ktoré boli podmienkou ďalšieho spracovania reklamácie, ale následne už dodávateľ svoju ďalšiu vôľu v rámci reklamačného konania v rámci predloženej e-mailovej komunikácie nevyjadril a reklamačné konanie so spotrebiteľkou neukončil. Vzhľadom na uvedené je predávajúci ten, ktorý mal prijať konečné rozhodnutie o vybavení reklamácie a reklamáciu vybaviť jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, čo však neurobil.

Dňa 24.11.2017 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu doručené podanie účastníka konania označené ako *Pre inšp. – č.sl. preukazu 656 a 660 (k podnetu č. P-823/2017)*, v ktorom účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„K podnetu č. P-823/2017: Kedže sa Vám javila e-mailová dokumentácia ako nedostačujúca, rozhodol som sa v rámci prijatých opatrení dodatočne poslať písomný doklad „Oznámenie o vybavení reklamácie“, spolu s „Reklamačným protokolom“ aj p. S. Poslali sme jej ho dnes doporučené. Uvedené dokumenty sú prílohou tohto mailu.“ – koniec citátu.

E-mail zo dňa 24.11.2017 od účastníka konania neobsahoval žiadne prílohy.

Dňa 24.11.2017 bolo správne orgánu doručené ďalšie podanie účastníka konania označené ako *Správa o prijatí opatrení na odstránenie nedostatkov zistených kontrolou* zo dňa 22.11.2017, v ktorom účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„Dňa 21.11.2017, hneď po skončení kontroly, podľa bodu 1 záväzných pokynov v Inšpekčnom zázname, ma Ing. Lenka Beránková, vedúca predajne Stavebniny, informovala o vykonanej kontrole, ktorú v našej predajni vykonali inšpektori – číslo služobného preukazu 656 a 660.

Táto správa je predložená s ohľadom na Inšpekčný záznam napísaný dňa 21.11.2017 z vykonanej kontroly v prevádzkarni STAVEBNINY Jaroslav Pavelica, Ul. Osloboditeľov 30/33, Turany.

Na účely odstránenia nedostatkov zistených kontrolou, som prijal nasledovné opatrenia:

Zistený nedostatok:

„2. vybavovať reklamácie v zákonom stanovenej lehote – najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie “ “ – koniec citátu.

Štandardne reklamácie od našich zákazníkov prijímame osobne a v ich prítomnosti vypíšeme reklamačný protokol, ktorý nám hneď podpíšu. Dbáme o to aby zákonom stanovená 30-dňová lehota bola dodržaná.

Dňa 12.9.2017 p. S písomnou formou prostredníctvom e-mailu uplatnila reklamáciu na dlažbu Holland tmavohnedá. Kedže pani S. sa ani 1 x k nám nedostavila osobne, riešili sme všetko ohľadom jej reklamácie v dobrej viere tiež písomnou formou prostredníctvom e-mailu. Celú e-mailovú komunikáciu medzi p. S, nami a spoločnosťou Chyžbet SK, s.r.o. za obdobie od 12.09.2017 do 12.10.2017 sme Vám zaslali dňa 22.11.2017 na Váš e-mail za@soj.sk.

Prijaté opatrenie: *Zaväzujem sa, že budeme reklamácie vybavovať v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote a budeme v tom istom termíne vydávať aj písomný doklad o vybavení reklamácie a odovzdáme ho zákazníkovi osobne alebo mu ho pošleme poštou, keďže e-mailová dokumentácia sa javí ako nedostačujúca.*

V prílohe č. 1 Vám posielame vzor písomného dokladu – Oznámenie o vybavení reklamácie.

Zistený nedostatok:

„3. Zabezpečiť, aby evidencia o reklamáciách obsahovala predpísané náležitosti – dátum uplatnenia, vybavenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie.“

Štandardne v našom reklamačnom protokole uvádzame dátum uplatnenia, vybavenia reklamácie, ako aj spôsob vybavenia reklamácie.

Keďže sme s p. S. v dobrej viere komunikovali len mailom, uvedené dátumy sú súčasťou uvedenej dokumentácie, ktorá tvorí neoddeliteľnú prílohu reklamačného protokolu 2017/3.

Prijaté opatrenie: *Zaväzujem sa, že zabezpečím, aby evidencia o reklamáciách obsahovala priamo v titulnej stránke Reklamačného protokolu predpísané náležitosti – dátum uplatnenia, vybavenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie, keďže mailová dokumentácia uvedená v prílohe Reklamačného protokolu 2017/03 s dátumami sa javí ako nedostačujúca.*

V prílohe č.2 Vám posielame opravený vzor Reklamačného protokolu, v ktorom sú už predpísané náležitosti zreteľnejšie uvedené.

Prílohu podania zo dňa 22.11.2017 tvoril:

- formulár Oznámenia o vybavení reklamácie
- formulár Reklamačného protokolu.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 06.12.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 08.12.2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 11.12.2017 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu zároveň doručené podanie účastníka konania označené ako *Pre inšp. – č.sl. preukazu 656 a 660 (k podnetu č. P-823/2017)*, v ktorom účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„Informácie o ďalšom postupe

Týmto Vás chcem informovať o ďalšom postupe riešenia reklamačného procesu – podnet číslo P-823/2017.

V predchádzajúcej korešpondencii som Vás oboznámil so zaslaním oznámenia a reklamačného protokolu pani S. Dňa 29.11.2017 pani S. reagovala na našu výzvu k prevzatíu plnenia reklamácie opäť mailovou formou, z čoho som usúdil, že nemá v úmysle prevziať si plnenie reklamácie osobne, preto som sa rozhodol zaslať jej kópiu doplneného reklamačného protokolu poštou. Posielam Vám ju v prílohe, spolu s Oznámením, ktoré sme jej poslali 24.11.2017.“ – koniec citátu.

Prílohu podania zo dňa 11.12.2017 tvoril:

- Reklamačný protokol č. 2017/3, v ktorom bol uvedený dátum vybavenia reklamácie deň 24.11.2017 s poznámkou – *oznámenie zaslané poštou doporučené, spôsob vybavenia reklamácie – zamietnutie a stanovisko k reklamacii – dôvod zamietnutia je nedodanie identifikačných etikiet, ktoré si vyžiadala spoločnosť CHYŽBET SK, s.r.o. dňa 2.11.2017 a ktoré sú podľa vyjadrenia spoločnosti CHYŽBET SK, s.r.o. podmienkou ďalšieho spracovania reklamácie.*

Stanovisko správneho orgánu k podaniam účastníka konania, ktoré boli doručené správnymu orgánu dňa 24.11.2017 a dňa 11.12.2017:

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 pre účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by mohla zbaviť účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Po zhodnotení právneho stavu veci správny orgán uvádza, že účastníka konania týmto rozhodnutím za neuvedenie dátumu uplatnenia reklamácie v evidencii spotrebiteľských reklamácií neviní (tak ako bolo uvedené v oznámení o začatí konania číslo P/0378/05/2017 zo dňa 06.12.2012), nakoľko evidencia spotrebiteľských reklamácií, tak ako uviedla osoba prítomná pri kontrole dňa 21.11.2017 a následne aj účastník konania v podaní zo dňa 22.11.2017 pozostáva z reklamačného protokolu, ktorého neoddeliteľnú súčasť je emailová komunikácia, z ktorej vyplýva dátum uplatnenia reklamácie a správny orgán týmto rozhodnutím vinní účastníka konania za neuvedenie dátumu a spôsobu vybavenia reklamácie v evidencii spotrebiteľských reklamácií, nakoľko účastník konania v reklamáciu nevybavil ani jedným zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Formálny postup vybavenia reklamácie je **taxatívne** vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, **ktoré má kogentný charakter**. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je **výlučne predávajúci**, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, pričom je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa **posudzuje formálny postup reklamačného konania**, pričom neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie.

Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a najmä aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a to jedným zo spôsobov uvedeným v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správne mu orgánu ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 823/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 21.11.2017, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 21.11.2017, **podaním** zo dňa 22.11.2017 – predloženou emailovou komunikáciou, **podaniami** účastníka konania zo dňa 24.11.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu a z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.**

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste zmysle ustanovenia **§ 18 ods. 4, od. 9 a ods. 10** vyššie citovanej právnej úpravy, povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; po určení spôsobu vybavenia reklamácie ste povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**; ďalej ste **povinný** v evidencii o reklamáciách uvádzať okrem iných aj údaj **o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.**

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 kontroly.

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

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

Správny orgán je viazaný **zásadou zákonnosti**, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne.

Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať **zásadu materiálnej** (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a **zásadou voľného hodnotenia dôkazov** v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní.

Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, že nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie predávajúci **znižil rozsah práv spotrebiteľa garantovaných zákonom**. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Ďalej správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadal aj na charakter protiprávneho konania a na závažnosť a rozsah zistených nedostatkov, ako aj jeho následky, spočívajúce v reálnom nebezpečenstve ohrozenia majetku spotrebiteľov nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií, čo môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

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

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

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

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc z obsahu spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 823/2017, z vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 21.11.2017, z predložených e-mailov a dokladov od účastníka konania, z vyjadrení účastníka konania zo dňa 24.11.2017, 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/0365/05/2017

Dňa: 21. 12. 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: **ZDROJ - VOPO, s.r.o., sídlo: Železničná 3, 911 70 Trenčín**

prevádzkareň: **Potraviny ZDROJ - VOPO, Jesenského 20, Martin**

dátum vykonania kontroly: **14.11.2017**

IČO:

./.

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

- **označiť výrobok predajnou cenou**, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: ZDROJ - VOPO, s.r.o., sídlo: Železničná 3, 911 70 Trenčín v prevádzkarni: Potraviny ZDROJ - VOPO, Jesenského 20, Martin dňa 14.11.2017 zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzalo **8 druhov výrobkov, ktoré neboli označené predajnou cenou** (jednalo sa o tieto druhy výrobkov: *Korenie čierne celé Mäspoma 20g; Rasca celá Vitana 28g; Salko Karamel 8% TATRA 397g; Kečup sladký HAMÉ 900g; Novohradské biele víno Novino (biele) 1l; Zubná pasta Signal Herbal Fresh 75ml; RADLER CIT. T. N. ST 0,5l (zakúpený v kontrolnom nákupe) a Korenie nové celé THYMOS 15g/25 (zakúpené v kontrolnom nákupe)*)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 300,-**, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03650517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.11.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: Potraviny ZDROJ-VOPO, Jesenského 20, Martin kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: ZDROJ - VOPO, s.r.o., sídlo: Železničná 3, 911 70 Trenčín v prevádzkarni: Potraviny ZDROJ - VOPO, Jesenského 20, Martin dňa 14.11.2017 zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzalo **8 druhov výrobkov, ktoré neboli označené predajnou cenou.**

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- Korenie čierne celé Mäspoma 20 g
- Rasca celá Vitana 28 g
- Salko Karamel 8 % TATRA 397 g
- Kečup sladký HAMÉ 900g
- Novohradské biele víno Novino (biele) 1l
- Zubná pasta Signal Herbal Fresh 75ml,
- RADLER CIT. T. N. ST 0,5l (zakúpený v kontrolnom nákupe)
- Korenie nové celé THYMOS 15g/25 (zakúpené v kontrolnom nákupe).

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 29.11.2017 (ktorá bola doručená dňa 30.11.2017 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 14.11.2017 konateľ spoločnosti ZDROJ - VOPO, s.r.o. uviedol: „K zisteniam sa vyjadríme dodatočne. Inšpekčný záznam som osobne prevzal.“ (v predmetnom inšpekčnom zázname bola účastníkovi konania stanovená výzva na doručenie dokladov: históriu cien platnú dňa 24.8.2017 s výrobkom: 0,5l RADLET CIT. T. N. ST, ďalej históriu cien platnú dňa 23.10.2017 s výrobkom: slané tyčinky zemiak. 85g INTERES a históriu cien platnú dňa 23.10.2017 s výrobkov: 1 bal. Korenie nové celé 15g/25 THYMOS a tieto doklady boli správne orgánu doručené dňa 23.11.2017 po predchádzajúcej žiadosti predĺženie lehoty na predloženie daných dokladov).

Dňa 21.11.2017 bola správne orgánu od účastníka konania doručená písomnosť s označením: „VEC: Žiadosť o predĺženie lehoty“, v ktorej účastník konania, okrem iného, uviedol: „...K uvedenej veci sa zatiaľ vyjadrujeme, že od 6.11. do 12.11.2017 bola predajňa uzavretá z titulu riadnej veľkej inventúry z dôvodu výmeny personálu, kde z pôvodného personálu zostali len dve pokladničky a otvorením predajne 13.11.2017 začal viesť predajňu nový personál, vrátane vedúcej. Nové zásobenie predajne čerstvým a skladovým tovarom a ich ocenenie a umiestnenie cenoviek do regálov, bolo časovo náročné. V rámci necenenia cien bolo potrebné vytlačiť a rozmiestniť cca 4 tisíc cenoviek, čo sa okamžite aj dialo, ale vzhľadom k časovej náročnosti a tiesni mohlo dôjsť k tomu, že niektoré tovary ešte označené neboli. Nakoľko kontrola bola dňa 14.11.2017, teda tesne po otvorení prevádzky a naceňovaní tovaru, inšpektori našli pár položiek bez označenia ceny, treba však poukázať, že sa jednalo o zanedbateľný počet, vzhľadom k počtu predávaného tovaru. Zistený nedostatok bol ihneď odstránený a vykonali sme poučenie zamestnancov o tom, že túto povinnosť je potrebné plniť v plnom rozsahu.

Ing. Jozef Baran

Konateľ spoločnosti.“

Správny orgán na margo vyjadrenia účastníka konania dodáva, že hodnotí pozitívne poučenie zamestnancov o ich povinnosti označovať výrobky predajnou cenou, no zároveň si dovoľuje dať účastníkovi konania do pozornosti, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Preto deklarovanie prijatia vyššie uvedeného opatrenia za účelom zamedzenia vzniku nedostatku, rovnako ako aj vysvetlenie príčin vzniku zisteného nedostatku z dôvodu výmeny personálu v kontrolovanej

prevádzkarni a časovej náročnosti označovania značného počtu výrobkov cenami, nie je možné považovať za liberačné dôvody z preukázateľne zisteného protiprávneho konania, ktoré vo svojom vyjadrení nepopiera ani sám účastník konania. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správny orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinnosti ustanovenej týmto zákonom s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

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

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

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

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej ponúkal spotrebiteľovi výrobky neoznačené predajnou cenou, čím boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom a spotrebiteľ v dôsledku porušenia tejto povinnosti účastníkom konania nemá k dispozícii jednu zo základných informácií, ktorá môže ovplyvniť jeho ekonomické správanie ohľadom záujmu o predávané výrobky. Informácia o predajnej cene patrí do skupiny informácií, ktoré spotrebiteľ musí od predávajúceho dostať vždy.

Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Po zohľadnení nedodržania zásady informovanosti spotrebiteľa, vrátane miery v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

./.

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

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

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

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0364/05/2017

Dňa: 21. 12. 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: **Štefánia Uríčová, miesto podnikania: Bratislavská 496/76, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **Stánok - Kvetinárstvo - Štefánia Uríčová, Staré trhovisko ZA, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **27.10.2017**

IČO:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa**
 - **zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajom o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi**, keď bolo kontrolou dňa 27.10.2017 u účastníka konania: *Štefánia Uričová, miesto podnikania: Bratislavská 496/76, 010 01 Žilina* v prevádzkarni: *Stánok - Kvetinárstvo - Štefánia Uričová, Staré trhovisko ZA, Žilina* zistené, že sa ponuke spotrebiteľom nachádzali 4 druhy výrobkov v celkovej hodnote 162,20 € (malý okrasný veniec á 14,50 €/ks v počte 2 ks v hodnote 29,00 €; veľký oválny veniec á 19,90 €/ks v počte 1ks v hodnote 19,90 €; malá umelá ikebana á 11,50 €/ks v počte 5 ks v hodnote 57,50 € a veľká umelá pozdĺžna ikebana á 27,90 €/ks v počte 2 ks v hodnote 55,80 €), u ktorých predávajúci nezabezpečil, aby boli zreteľne označené údajom výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi.

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 200,-**, slovom dvesto eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03640517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.10.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Stánok- Kvetinárstvo- Štefánia Uričová, Staré trhovisko ZA, Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajom o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 27.10.2017 u účastníka konania: *Štefánia Uričová, miesto podnikania: Bratislavská 496/76, 010 01 Žilina* v prevádzkarni: *Stánok- Kvetinárstvo- Štefánia Uričová, Staré trhovisko ZA, Žilina* zistené, že **predávajúci nezabezpečil, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi.** Jednalo sa o tieto 4 druhy výrobkov v celkovej hodnote 162,20€:

- malý okrasný veniec á 14,50€/ks v počte 2ks v hodnote 29,00€
- veľký oválny veniec á 19,90€/ks v počte 1ks v hodnote 19,90€
- malá umelá ikebana á 11,50€/ks v počte 5ks v hodnote 57,50€
- veľká umelá pozdĺžna ikebana á 27,90€/ks v počte 2ks v hodnote 55,80€.

./.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.11.2017, ktorý bol doručený dňa 2.12.2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 27.10.2017 účastník konania uviedol: *„Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Uvedený nedostatok ihneď odstránime.“*

Dňa 30.10.2017 bol správny orgán z e-mailovej adresy uricova.le@gmail.com doručený e-mail, v ktorom účastník konania uviedol (gramatická podoba e-mailu je totožná s jeho originálnym znením): *„Dobry podvecer, dna 27.10.2017 bola vykonana kontrola inspektormi c. p. 660, 654 na trznici – Kvetinarstvo - Stefania Uricova, Stare trhovisko ZA, Zilina. Zisteny nedostatok – bol ihneď odstraneny. Stefania Uricova, Bratislavsky 76, Zilina, DIC 1121858023.“*

Dňa 12.12.2017 bola správny orgán prostredníctvom listovej zásielky doručená od účastníka konania písomnosť s označením *„Vec: Žiadosť o neuloženie pokuty“* zo dňa 9.12.2017, v ktorej bolo uvedené (gramatická podoba písomnosti je totožná s jej originálnym znením): *„Z dňa 27.10.2017 mi Vaši inšpektori vykonali kontrolu a zistili nedostatky, ja som po ich upozornení dala hneď na druhý deň všetko do poriadku a tým žiadam o ukončenie správneho konania voči mne. Bločik bol vydaný, tovar ocenený a ja som urobila len prvý priestupok a navyše nevediac o ňom, mám živnosť len od tohto roku a naozaj som nevedela, že to má byť označené, náprava bola vykonaná. Za kladné vybavenie mojej žiadosti vopred ďakujem.“*

Uričová Štefánia.

Správny orgán na margo vyjadrenia účastníka konania dodáva, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a preto deklarovanie odstránenia zisteného nedostatku nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené protiprávne konanie a nie je dôvodom na zastavenie správneho konania. Správny orgán neviní účastníka konania za nevydanie dokladu o kúpe výrobku alebo neoznačenie výrobkov cenami, ale za nezabezpečenie zreteľného označenia výrobkov údajom o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, pričom neznalosť zákona nikoho neospravedlňuje. Liberačným dôvodom z nepochybne zisteného skutkového stavu veci nie je ani poukaz účastníka konania na krátke obdobie vykonávania jeho podnikateľskej činnosti, nakoľko 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.

./.

Správny orgán má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinnosti ustanovenej týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorej účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu-spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **ste povinná** v zmysle ustanovenia § 12 ods. 2 vyššie citovanej právnej úpravy zabezpečiť, aby Vami predávaný výrobok bol zreteľne označený údajom o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi.

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

Tým bol porušený § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho zreteľne označiť predávané výrobky údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie, pričom porušenie povinnosti vyplývajúcej z vyššie uvedeného práva, považuje správny orgán za nie zanedbateľné porušenie zákona. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej sa v ponuke spotrebiteľom nachádzali neúplne označené výrobky. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania prejavujúce sa v porušení práva spotrebiteľa na informácie, keď výskytom v ponuke 4 druhov výrobkov bez označenia údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi nemá spotrebiteľ k dispozícii jednu z rozhodujúcich informácií ovplyvňujúcu jeho rozhodovanie sa o uzavretí kúpno-predajného vzťahu a tým môže dôjsť k reálnemu poškodeniu spotrebiteľa na jeho právach.

Po zohľadnení nedodržania povinnosti označovania predávaných výrobkov s poukazom na relevanciu tejto skutočnosti pred uzatvorením kúpno-predajného vzťahu i po jeho uzatvorení, vrátane miery v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

./.

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

Pri ukladaní výšky postihu boli zobrať do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania a zároveň bola zohľadnená aj celková hodnota výrobkov so zisteným nedostatkom v označovaní, a to vo výške 162,20 €.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

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

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

POUČENIE :

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

Číslo: P/0360/05/2017

Dňa: 4. 1. 2018



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: **Peter Plešo, ml., miesto podnikania: M. Dullu 11189/5C, 036 08 Martin** (t. č. s pozastavenou činnosťou od 27.1.2017 do 27.1.2020 v predmete podnikania: kamenárstvo, pomocné stavebné práce, výroba výrobkov z betónu, sadry a cementu)

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe predvolania**

dátum vykonania kontroly: **6.11.2017**

IČO:

./.

• pre porušenie zákazu pre predávajúceho, resp. poskytovateľa služby (ďalej len predávajúci) v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa:

- nekalej obchodnej praxe, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky, resp. dátum zhotovenia diela keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: *Peter Plešo, ml., miesto podnikania: M. Dullu 11189/5C, 036 08 Martin na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania) dňa 6.11.2017, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-556/2017, zistené, že spotrebiteľ dňa 3.8.2016 uzavrel s účastníkom konania - zhotoviteľom diela zmluvu o dielo na dielo: „jedno-hrob“ s dohodnutou „konečnou cenou: 2609,-€“ s dohodnutou „dodacou lehotou: september“ 2016 (rok 2016 upresnil vo svojej vysvetlivke inšpekčného záznamu zo dňa 6.11.2017 samotný účastník konania); spotrebiteľ uhradil zálohovú platbu vo výške 1 000,-€ dňa 5.8.2016 na základe príjmového pokladničného dokladu a v dohodnutom termíne, t. j. do septembra 2016, a ani do času vykonania kontroly, t. j. do 6.11.2017, nebolo dohodnuté dielo zhotovené, čím došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praxe, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky, resp. dátum zhotovenia diela

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 450,-**, slovom štyristopäťdesiat 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-03600517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 6.11.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania) kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorú zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praxe v spotrebiteľských zmluvách.

./.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak

a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b/ podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

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

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

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

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

vykonanou s účastníkom konania: *Peter Plešo, ml., miesto podnikania: M. Dullu 11189/5C, 036 08 Martin na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania) dňa 6.11.2017, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-556/2017, zistené, že spotrebiteľ dňa 3.8.2016 uzavrel s účastníkom konania- zhotoviteľom diela zmluvu o dielo na dielo: „jedno-hrob“ s dohodnutou „konečnou cenou: 2609,-€“ s dohodnutou „dodacou lehotou: september 2016“ (rok 2016 upresnil vo svojej vysvetlivke inšpekčného záznamu zo dňa 6.11.2017 samotný účastník konania). Spotrebiteľ uhradil zálohovú platbu vo výške 1 000,- € dňa 5.8.2016 na základe príjmového pokladničného dokladu. **V dohodnutom termíne, t. j. do septembra 2016, a ani do času vykonania kontroly, t. j. do 6.11.2017, nebolo dohodnuté dielo zhotovené, čím došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky, resp. dátum zhotovenia diela.**

./.

Skutočnosť, že p. Peter Plešo, ml. má toho času pozastavenú činnosť nie je dôvodom vyvinenia sa z nepochybne zisteného skutkového stavu veci, nakoľko zmluvný vzťah medzi ním a spotrebiteľom bol uzavretý počas jeho aktívnej podnikateľskej činnosti.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.11.2017, ktorý bol doručený dňa 7.12.2017 oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 6.11.2017 účastník konania uviedol: *„Pri kontrole som bol prítomný a osobne som prevzal inšpekčný záznam. Dátum zhotovenia objednávky bol september 2016. Túto objednávku stále považujem za otvorenú, nakoľko nebola písomne zrušená a materiál rezervovaný pre pani J. stále máme pripravený. Pani J. raz objednávku chcela a následne zasa nechcela zhotoviť.“*

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že nakoľko zhotovenie predmetného diela nebolo preukázateľne zrušené, účastník konania bol povinný dodržať termín jeho zhotovenia, čo preukázateľne nezabezpečil. Účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav veci a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne mu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie zákazu ustanoveným týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorého účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ 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 zákazu a spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praxe: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda dodržanie termínu zhotovenia objednaného diela.

Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí za ňu vcelku alebo po častiach, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k službe *bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania bol spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom termínu zhotovenia dohodnutého diela, za ktoré spotrebiteľ zaplatil, čo nie je súladné so zákonom, nakoľko spotrebiteľ má právo na zhotovenie diela v dohodnutom termíne. Vzhľadom na význam dodržania termínu zhotovenia diela pre spotrebiteľa nemožno hodnotiť protiprávne konanie predávajúceho ako zanedbateľné porušenie zákona.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho, poskytovateľa služieb naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu, resp. zhotovením diela spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci, poskytovateľ služieb. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu nekalej obchodnej praktiky, ktorú zákon zakazuje a ktorá môže negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii. K uvedenému konaniu došlo tým, že účastník konania uvádzal pre spotrebiteľa informáciu o dátume zhotovenia diela, ktorú nedodrжал. Konaním účastníka konania mohlo dôjsť k obmedzeniu zmluvnej slobody spotrebiteľa uzavrieť zmluvný záväzok (zmluvu o dielo), čo mohlo mať negatívny dopad na spotrebiteľa a privodiť mu ekonomickú ujmu.

Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa na konanie účastníka konania, ktoré podstatne nenarušuje ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k právu na informácie, pričom informácia o čase zhotovenia diela patrí do skupiny informácií, ktoré spotrebiteľ musí dostať vždy, a to správne a reálne splniteľné.

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

Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky pokuty bolo to, že mylným informovaním, resp. informovaním spotrebiteľa o čase zhotovenia diela, ktorý nebol zo strany účastníka konania dodržaný, boli porušené práva chránené zákonom a spotrebiteľ v dôsledku porušenia zákazu účastníkom konania nemal k dispozícii jednu zo základných informácií, ktorá mohla ovplyvniť jeho ekonomické správanie ohľadom záujmu o zhotovenie diela. Konaním účastníka konania došlo k odopretiu spotrebiteľovi práva na pravdivé informácie o dátume zhotovenia diela a k mareniu účelu zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadreného v § 3 ods. 1, kde jedným zo základných práv spotrebiteľa je ochrana jeho práva na informácie.

Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na zhotovenie diela v dohodnutom čase, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona.

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

Pri ukladaní výšky pokuty bolo rovnako zobrať do úvahy, že konaním účastníka konania došlo, v nadväznosti na odbornú starostlivosť, k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu informovania spotrebiteľa o čase realizácie diela, čo môže pri nedodržaní dobromyseľnosti zo strany predávajúceho, spôsobiť spotrebiteľovi škodu.

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

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

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

POUČENIE:

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

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

Číslo: P/0340/05/2017

Dňa: 14. 12. 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: **EZARE, s.r.o., sídlo: Česko-slovenskej armády 1, 949 01 Nitra**

prevádzkareň: **Don Papa´s- Grill House, Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **28.9.2017, 2.10.2017 a 16.10.2017**

IČO:

./.

• **pre porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. a/, b/, c/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

- **uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa**, keď bolo kontrolou dňa 28.9.2017, 2.10.2017 a 16.10.2017 u účastníka konania: *EZARE, s.r.o., sídlo: Česko-slovenskej armády 1, 949 01 Nitra* v prevádzkarni: *Don Papa's- Grill House, Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina* zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa

• **pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**

- **mať na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok**, keď bolo kontrolou dňa 28.9.2017, 2.10.2017 a 16.10.2017 u účastníka konania: *EZARE, s.r.o., sídlo: Česko-slovenskej armády 1, 949 01 Nitra* v prevádzkarni: *Don Papa's- Grill House, Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina* zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 300,-**, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03400517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.9.2017, 2.10.2017 a 16.10.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Don Papa's- Grill House, Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a/, b/, c/, musí byť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 28.9.2017, 2.10.2017 a 16.10.2017 u účastníka konania: *EZARE, s.r.o., sídlo: Česko-slovenskej armády 1, 949 01 Nitra* v prevádzkarni: *Don Papa's- Grill House, Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina* zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom

./.

mieste prevádzkarne nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo dňa 28.9.2017, 2.10.2017 a 16.10.2017 u účastníka konania: *EZARE, s.r.o., sídlo: Česko-slovenskej armády 1, 949 01 Nitra* v prevádzkarni: *Don Papa's- Grill House, Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina* kontrolou zistené, že **na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok.**

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 7.11.2017, ktorá sa považuje za doručení dňom 23.11.2017 (t. j. márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty prostredníctvom jeho elektronickej schránky.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b/ zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov **sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručení,** ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, minútou a sekundou uvedenými v elektronickej doručenke alebo **márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.**

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 28.9.2017 vedúca prevádzkarne p. Aneta Karáčová uviedla: *„Podľa môjho názoru ide o ciele poškodenie našej spoločnosti bývalým zamestnancom. Ja trvám na tom, že chýbajúce doklady- reklamačný poriadok, označenie prevádzky boli odcudzené neznámou osobou. Inšpekčný záznam som osobne prevzala. O kontrole budem informovať vedenie spoločnosti.“*

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 2.10.2017 vedúca prevádzkarne p. Aneta Karáčová uviedla: *„Vytýkané nedostatky som ihneď po kontrole odstránila. S obsahom inšpekčného záznamu súhlasím. Inšpekčný záznam som osobne prevzala.“*

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 16.10.2017 vedúca prevádzkarne p. Aneta Karáčová uviedla: *„Dodatok k inšpekčnému záznamu som osobne prevzala.“*

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, toto právo však nevyužil.

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a preto deklarovanie odstránenia

zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené protiprávne konanie. Vysvetlenie príčin vzniku nedostatku, t. j. odcudzenie reklamačného poriadku a označenia prevádzkarne neznámou osobou nemožno vnímať ako liberačný dôvod zo zisteného protiprávneho konania, nakoľko správny orgán u správneho deliktu preukazuje len porušenie právnej povinnosti, nie úmysel predmetného konania. Správny orgán má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorej účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **EZARE, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 15 ods. 1 písm. a/, b/, c/, a 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa a mať na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok.

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

Tým bol porušený § 15 ods. 1 písm. a/, b/, c/ a § 18 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 povinností a spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na riadne, úplné a komplexné informácie o sebe, o osobe zodpovednej za činnosť prevádzkarne a o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, ako aj o podmienkach, spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania, nakoľko neposkytnutím spotrebiteľom vyššie uvedených údajov, a to prostredníctvom zákonodarcom žiadaného označenia prevádzkarne a v reklamačnom poriadku, mohlo dôjsť aj k prípadnej sťaženej identifikácii predávajúceho ako zmluvnej strany kúpno-predajného vzťahu (napríklad pri nevydaní dokladu o kúpe

výrobku), ďalej k prípadnej sťaženej komunikácii so zodpovednou osobou jej neidentifikáciou v prevádzkarni i k sťažnému výkonu nákupných podmienok neuvedením údajov o prevádzkovej dobe, a k prípadnému nevyužitiu práva zo zodpovednosti za vady výrobku prináležiaceho spotrebiteľom a tým aj k reálnemu poškodeniu spotrebiteľov na ich právach. Po zohľadnení neposkytnutých informácií, najmä s poukazom na to, že uplatnenie reklamácie patrí k najčastejšie uplatňovaných právam zo strany spotrebiteľov, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľov a ich základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľa o sebe ako o predávajúcom, ďalej o práve zo zodpovednosti za vady výrobku, ako aj vo vzťahu k dodržaniu podmienok predaja, ktoré by spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodili.

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

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcejmu, 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.