

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

Číslo: P/0401/05/2017

Dňa: 06. 02. 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: **Jana Slotová, miesto podnikania: Tatranská 3111/7, 010 08 Žilina**

prevádzkareň: **ADISPORT, 1. mája 34, Kysucké Nové Mesto**

dátum kontroly: **12.12.2017**

IČO:

- **pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 7** - v zmysle ktorého je predávajúci povinný, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju **zamietol**, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie **uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie**, keď kontrolou dňa 12.12.2017 bolo zistené, že v písomnom doklade o vybavení reklamácie zo dňa 15.11.2017, nebolo pre spotrebiteľa uvedené, komu môže zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak nesúhlasí so zamietnutím reklamácie,

./.

- **pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 18 ods. 10** – podľa ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a **poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**, keď kontrolou dňa 12.12.2017 bolo zistené, že v rámci predloženej evidencie o reklamáciách, chýbalo pri reklamáciách uplatnených dňa 25.08.2017, dňa 19.09.2017, dňa 17.10.2017, dňa 19.10.2017 a dňa 24.10.2017 poradové číslo dokladu o uplatnení 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 **€ 250,-**, slovom dvestopäťdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-04010517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.12.2017 v prevádzkarni: ADISPORT, 1. mája 34, Kysucké Nové Mesto **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 927/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nezabezpečili ste dodržanie povinností predávajúceho:

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

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

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

Podľa § 2 písm. 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 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 § 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. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil **po 12 mesiacoch od kúpy** a predávajúci ju zamietol, **osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie**; ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia; ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; predávajúci je povinný uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady; znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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 spotrebiteľ **dňa 08.07.2016** uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa výrobku – *Športová obuv, Adidas, Terrex Swift GTX AQ5306* v predajnej cene 119,- €.

Dňa **19.10.2017** si spotrebiteľ uplatnil u predávajúceho reklamáciu, pričom ako vadu uviedol: *„puknutie v zhybovej časti, poškodené šnurovanie“*.

Predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil, a to **zamietnutím**, pričom **vydal spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie – Reklamačný formulár – zákazník zo dňa 15.11.2017**, ale v tomto písomnom doklade o vybavení reklamácie **neuviedol komu môže zaslať spotrebiteľ výrobok na odborné posúdenie**, ak nesúhlasí so zamietnutím reklamácie, nakoľko sa jednalo o reklamáciu uplatnenú po uplynutí 12 mesiacov od kúpy.

Zároveň pri výkone kontroly bolo zistené, že v predloženej evidencii spotrebiteľských reklamácií nebolo pri predmetnej reklamácii uvedené poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, neúplná bola zistená aj evidencia pri ďalších štyroch spotrebiteľských reklamáciách, ktoré boli zaevidované v evidencii spotrebiteľských reklamácií dňa 25.08.2017, dňa 19.09.2017, dňa 17.10.2017 a dňa 24.10.2017, pri ktorých taktiež chýbalo poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Ako vyplýva z vyššie uvedených skutočností, pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa zo dňa 19.10.2017 účastník konania ako predávajúci nedodržiaval formálny postup pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií po uplynutí 12 mesiacov od kúpy, keď v písomnom doklade o vybavení reklamácie neuviedol komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na posúdenie, pokiaľ nie je s rozhodnutím predávajúceho spokojný a evidencia spotrebiteľských reklamácií neobsahovala taxatívne zákonom predpísané náležitosti. Dôležitosť vedenia evidencie spotrebiteľských reklamácií s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí je vysoká, nakoľko táto evidencia slúži správne orgánu ako zdroj informácií pri posudzovaní dodržiavania formálneho postupu vybavovania reklamácií.

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 - **Jana Slotová**.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.12.2017 podnikateľka Jana Slotová uviedla, správny orgán cituje:

„Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Zákazníka som informovala o tom, kde môže dať výrobok odborné posúdiť, ústnou formou. Po zistení nedostatkov v evidencii reklamácií budem túto viesť formou novej knihy evidencie reklamácií IGAZ 939.“ – koniec citátu.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 04.01.2018, ktorý bol riadne doručený dňa 08.01.2018, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 12.01.2018 bolo správne orgánu doručené podanie označené ako *Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie* zo dňa 10.01.2018, v ktorom podnikateľka Jana Slotová uviedla, správny orgán cituje:

„Vážení Inšpektorát,

k oznámeniu o začatí správneho konania č. 9/0401/05/2017 uvádzam nasledovné:

Zákazník bol poučený o možnosti zaslať výrobok na posúdenie ústne v deň vybavenia reklamácie pri preberaní výrobku a následne ešte ďalšíkrát, keď navštívil našu predajňu niekoľkokrát osobne.

Čo sa týka formálnych chýb pri evidencii reklamácií, nedopísaných dátumoch a číslach v knihe reklamácií, prosím vás o zhovievavosť nakoľko sa jedná o administratívne resp. formálne chyby, spôsobené nástupom nového zamestnanca. Všetky náležitosti, ktoré má obsahovať reklámia sú uvedené v reklamačnom protokole, ktorý odovzdávame zákazníkovi a kópia ostáva aj na predajni. Tam sú tam všetky náležitosti reklamácie, ako aj podpisy a prevzatia. Tiež tieto údaje evidujeme aj v knihe reklamácií, tým máme dvojité

./.

evidenciu reklamácií. Formálne nedostatky – nedopísané dátumy a čísla, boli len v posledných mesiacoch. Dané nedostatky boli odstránené, pracovník bol opätovne riadne poučený a v ďalšom období sa daná chyba už nebude opakovať.

Snažíme sa dodržiavať zákon, všetky náležitosti a nariadenia správne. A aj keď teraz nastala chyba, prosím vás o zhovievavosť pri rozhodnutí o uložení pokuty.“ – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu k vyjadreniu:

Správny orgán uvádza, že účastník konania si nespĺnil svoju povinnosť v zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď informoval spotrebiteľa ústnou formou o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, nakoľko citované ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa má kogentný charakter a nie je možné sa od neho odchýliť. Predávajúci je povinný priamo v doklade o vybavení reklamácie, ktorá bola uplatnená do 12 mesiacov od kúpy výrobku a zamietnutá, uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Po zhodnotení právneho stavu veci správny orgán uvádza, že účastník konania týmto rozhodnutím za neuvedenie dátumu a spôsobu vybavenia reklamácií v evidencii spotrebiteľských reklamácií neviní (tak ako bolo uvedené v oznámení o začatí konania číslo P/0401/05/2017 zo dňa 04.01.2018), nakoľko evidencia spotrebiteľských reklamácií, tak ako uviedol účastník konania vo svojom vyjadrení pozostáva aj z reklamačných protokolov, z ktorých je zrejmý dátum a spôsob vybavenia reklamácií, a preto správny orgán týmto rozhodnutím vinní účastníka konania len za neuvedenie poradových čísiel dokladov o uplatnení reklamácií v evidencii spotrebiteľských reklamácií, nakoľko takéto poradové čísla neobsahovala predložená kniha spotrebiteľských reklamácií, ani reklamačné protokoly.

Správny orgán zároveň uvádza, že vychádza v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa len z objektívnej zodpovednosti účastníka konania, pričom neskúma zavinenie – či už úmyselné alebo nedbanlivostné (v tomto prípade zamestnanca) a kontroluje dodržiavanie skutkového stavu a stavu predpísaného - stanoveného v zmysle platnej legislatívy, a to bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

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

Správny orgán, ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a **neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie**, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Správny orgán nezasahuje do rozhodovacieho procesu účastníka konania o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a v prípade reklamácií po uplynutí 12 mesiacov od kúpy aby bola spotrebiteľovi daná možnosť **dať si preskúmať správnosť spôsobu vybavenia reklamácie**, informovať spotrebiteľa o ďalších právach spojených s takýmto odborným posúdením zamietnutej reklamácie a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí, nakoľko táto má slúžiť správnomu orgánu ako zdroj informácií.

./.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán dozoru, pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie **formálneho postupu** pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií a **nerieši individuálne práva a povinnosti** zmluvných strán, na čo sú **kompetentné všeobecné súdy**, ktoré jediné môžu vstúpiť do sporov zmluvných strán.

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 uzavretej kúpnej zmluvy v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 7 a ods. 10**.

Predávajúci je objektívne zodpovedný za to, že ním predaný alebo zhotovený výrobok je bezchybná a pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 927/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 12.12.2017, vyjadrením účastníka konania zo dňa 12.12.2017 a 12.01.2017 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 v zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 a ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a účastník konania ako predávajúci ju **zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** a taktiež ste povinný pri každej zaevidovanej spotrebiteľskej reklamacii **uviesť poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**.

Tým bol porušený § 18 ods.7 a § 18 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 č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov. 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 **znížil 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 vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov**.

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, 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.

Číslo: P/0396/05/2017

Dňa: 1. 2. 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 (**dďalej 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: **RIOMA, s. r. o., sídlo: Hlavná 278/141, 029 41 Klin**

prevádzkareň: **ZION FASTFOOD, Nábřežie 1038, Námestovo**

dátum vykonania kontroly: **16.11.2017**

IČO:

./.

• **pre porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa**
- **uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne aj sídlo predávajúceho**, keď bolo kontrolou dňa 16.11.2017 u účastníka konania: *RIOMA, s. r. o., sídlo: Hlavná 278/141, 029 41 Klin* v prevádzkarni: *ZION FASTFOOD, Nábřežie 1038, Námestovo* zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené sídlo predávajúceho

• **pre porušenie povinnosti v zmysle § 16 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, v ktorom je uvedené aj sídlo predávajúceho**, keď bolo kontrolou dňa 16.11.2017 u účastníka konania: *RIOMA, s.r.o., sídlo: Hlavná 278/141, 029 41 Klin* v prevádzkarni: *ZION FASTFOOD, Nábřežie 1038, Námestovo* zistené, že na kontrolný nákup (v ktorom bola prostredníctvom telefónu na donášku objednaná pizza Margherita á 300g/3,60€) bol spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe výrobku č. 11, v ktorom nebolo uvedené sídlo predávajúceho

• **pre porušenie povinnosti v zmysle § 17 zákona o ochrane spotrebiteľa**

- **uhrádzať náklady na obalový materiál výrobku**, keď bolo kontrolou dňa 16.11.2017 u účastníka konania: *RIOMA, s. r. o., sídlo: Hlavná 278/141, 029 41 Klin* v prevádzkarni: *ZION FASTFOOD, Nábřežie 1038, Námestovo* zistené, že náklady na obalový materiál výrobku- pizze Margherita á 300g/3,60€ (objednanej na donášku prostredníctvom telefónu, pri ktorom si spotrebiteľ nežiadal obalový materiál a pri ktorom spotrebiteľ nebol predávajúcim informovaný o úhrade nákladov na obalový materiál) zakúpenej v kontrolnom nákupe, neuhradzal predávajúci (ktorý je povinný predávať výrobky v hygienicky nezávadných obaloch a ich do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku, a pri jedle predávanom prostredníctvom donášky je poskytnutie hygienicky nezávadného obalu nevyhnutnou podmienkou na to, aby bolo objednané jedlo doručené spotrebiteľovi v požadovanej kvalite), ale tieto náklady na obalový materiál uhradzal spotrebiteľ, nakoľko mu bola, podľa dokladu o kúpe výrobku č. 11, účtovaná „krabica na pizzu“ v cene „0,30€“

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 440,-**, slovom štyristoštyridsať 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-03960517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.11.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *ZION FASTFOOD, Nábřežie 1038, Námestovo* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

./.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a/ musí byť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uvedené aj sídlo predávajúceho.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 16.11.2017 u účastníka konania: *RIOMA, s.r.o., sídlo: Hlavná 278/141, 029 41 Klin* v prevádzkarni: *ZION FASTFOOD, Nábřežie 1038, Námestovo* zistené, že **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené sídlo predávajúceho.**

V zmysle § 16 ods.1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené aj sídlo predávajúceho.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 16.11.2017 u účastníka konania: *RIOMA, s. r. o., sídlo: Hlavná 278/141, 029 41 Klin* v prevádzkarni: *ZION FASTFOOD, Nábřežie 1038, Námestovo* zistené, že **na kontrolný nákup** (v ktorom bola prostredníctvom telefónu na donášku objednaná pizza Margherita á 300g/3,60€) **bol spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe výrobku č. 11, v ktorom nebolo uvedené sídlo predávajúceho.**

V zmysle § 17 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobok v hygienicky nezávadných obaloch alebo ho do takých obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku. Pri samoobslužnom predaji je povinný poskytnúť spotrebiteľovi obalový materiál. Náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhrádza predávajúci.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 16.11.2017 u účastníka konania: *RIOMA, s. r. o., sídlo: Hlavná 278/141, 029 41 Klin* v prevádzkarni: *ZION FASTFOOD, Nábřežie 1038, Námestovo* zistené, že **predávajúci**, realizujúci predaj jedla prostredníctvom rozvozu a donášky, **porušil povinnosť uhrádzať náklady na obalový materiál výrobku**, keď náklady na obalový materiál výrobku - pizze Margherita á 300g/3,60€ (objednanej na donášku prostredníctvom telefónu, pri ktorom si spotrebiteľ nežiadal obalový materiál a pri ktorom spotrebiteľ nebol predávajúcim informovaný o úhrade nákladov na obalový materiál) zakúpenej v kontrolnom nákupe, **neznášal predávajúci** (ktorý je povinný predávať výrobky v hygienicky nezávadných obaloch a ich do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku, a pri jedle predávanom prostredníctvom donášky je poskytnutie hygienicky nezávadného obalu nevyhnutnou podmienkou na to, aby bolo objednané jedlo doručené spotrebiteľovi v požadovanej kvalite), **ale tieto náklady na obalový materiál uhrádzal spotrebiteľ, nakoľko mu bola, podľa dokladu o kúpe výrobku č. 11, účtovaná „krabica na pizzu“ v cene „0,30 €“.**

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 - **RIOMA, s. r. o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 3.1.2018 (ktorá bola doručená dňa 4.1.2018 do elektronickej schránky účastníka konania na základe elektronickej doručky z tohto dátumu) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 16.11.2017 konateľ spoločnosti RIOMA, s. r. o. uviedol: „*Inšpekčný záznam som osobne prevzal.*“

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.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je RIOMA, s. r. o.** v zmysle ustanovení § 15 ods. 1 písm. a/, § 16 ods. 1 písm. a/ a § 17 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť aj sídlo predávajúceho, ďalej vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené aj sídlo predávajúceho a uhrádzať náklady na obalový materiál výrobku.

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

Tým bol porušený § 15 ods. 1 písm. a/, § 16 ods. 1 písm. a/ a § 17 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.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho označiť prevádzkareň zákonnými náležitosťami, vydávať spotrebiteľovi doklady o kúpe výrobkov so zákonnými náležitosťami a zároveň uhrádzať náklady na obalový materiál výrobku, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, pričom porušenie týchto povinností vzhľadom na reálnu možnosť privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za nie zanedbateľné porušenie zákona s prihliadnutím na mieru, v akej sú dané skutky spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu garantovať predmetné práva spotrebiteľovi, naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne neuviedol svoje sídlo, ďalej nevydal spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku aj so sídlom predávajúceho a zároveň neuhradil náklady na obalový materiál výrobku pri predaji, napriek tomu, že predávajúci je povinný predávať výrobok v hygienicky nezávadných obaloch alebo ho do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na informácie nespĺnením si informačnej povinnosti pri označení prevádzkarne sídlom predávajúceho, čo spolu s vydaním dokladu o kúpe výrobku spotrebiteľovi s chýbajúcou rovnakou náležitosťou, znemožňuje spotrebiteľovi akúkoľvek identifikáciu sídla predávajúceho, čím mu môže byť následne sťažená pozícia pri uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady výrobku. Účtovaním spotrebiteľovi nákladov na obalový materiál došlo k porušeniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a to priamym spôsobom a tým došlo k reálnemu poškodeniu spotrebiteľa na jeho právach. Ak predávajúci predáva spotrebiteľovi výrobky, ktoré sa nedajú predávať bez zabalenia, má predávajúci povinnosť výrobok zabaliť do hygienicky nezávadného obalu alebo ho v takom obale predávať. Podmienkou vzniku tejto povinnosti je, že povaha výrobku vyžaduje zabalenie, čo bolo pri predaji konkrétneho výrobku - pizze Margherita - splnené. Predávajúci si musí túto povinnosť splniť bezplatne a teda náklady na obalový materiál nesmie preniesť na spotrebiteľa.

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 prihladnuté.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu dodržania podmienok predaja, ktoré 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.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie. 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 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/0375/05/2017

Dňa: 06. 02. 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 a § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **CBA Slovakia, a. s., Dukelských hrdinov 2, 984 01 Lučenec**
prevádzkareň: **CBA – PJ 224, Ružová 1637, Žilina**
dátum kontroly: **23.11.2017**
IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 14 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť, keď kontrolou dňa 23.11.2017 bolo zistené, že v čase výkonu kontroly neboli u desiatich druhoch výrobkov spotrebiteľa informovaní o ich **cene a ceny týchto výrobkov neboli ani inak vhodne prístupnené**

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 **€ 450,-**, slovom štyristopäťdesiat 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-03750517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.11.2017 v prevádzke CBA – PJ 226, CBA Slovakia, a. s., Ružová 1637, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P - 914/2017**, 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, 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 § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný **informovať spotrebiteľa o cene** predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne **označiť** výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene **inak vhodne** sprístupniť.

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

./.

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

Podľa § 2 ods. 1 zákona o cenách **cena** je peňažná suma dohodnutá pri nákupe a predaji tovaru.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o cenách **dohoda o cene** je dohoda o výške ceny alebo dohoda o spôsobe, akým sa cena vytvorí, s podmienkou, že tento spôsob cenu dostatočne určuje.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebitelia u desiatich druhoch výrobkov neboli informovaní o cene predávaných výrobkov a informácia o cene nebola ani inak vhodne prístupná.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) Káva Jacobs 500 g
- 2) Káva Popradská extra špeciál 250g
- 3) Káva Edusho aroma classic 250g
- 4) Káva Edusho aroma classic 500g
- 5) Nutela 200g
- 6) Lentilky 38g
- 7) Čokoláda MILKA 100g Hapyeaster
- 8) Čokoláda MILKA 100g Oreo
- 9) Čokoláda Maryd 100g
- 10) Omáčka chilli cesnaková 200g.

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 – **CBA Slovakia, a. s.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 6.12.2017, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky účastníka konania dňa 7.12.2017 o 09:59:23 hod., **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.**

Vo vysvetlivkách zo dňa 23.11.2017 vedúca predajne Zuzana Húšťavová uviedla, správny orgán cituje:

„Pri kontrole som bola osobne prítomná, o nedostatku som sa presvedčila. 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.

Dňa 13.12.2017 zaslal správny orgán účastníkovi konania oznámenie o zrejmej chybe pri písaní a zároveň o predĺžení lehoty na vydanie rozhodnutia na 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods. 2 zákona o správnom konaní, ktoré bolo doručené do elektronickej schránky účastníka konania dňa 20.12.2017 o 07:44:51 hod.

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

Predávajúci je nositeľom **objektívnej zodpovednosti** za plnenie povinností, ktoré pre neho zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývajú, a to bez ohľadu na mieru subjektívneho zavinenia z akéhokoľvek dôvodu, ako i okolnosti prípadu. Teda tá skutočnosť, že zistený nedostatok spôsobil zamestnanec účastníka nedbalostným konaním, nemá žiadny vplyv na objektívnu zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho.

Bolo objektívne zistené, že desať druhov výrobkov – rôzne druhy kávy, čokolády a pochutín - neboli označené cenami, ich cena nebola ani inak vhodne sprístupnená, na čo priamo poukazoval aj spotrebiteľský podnet.

Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadal na obsah **spotrebiteľského podnetu** evidovaného pod číslom P – 914/2017, na **skutkové zistenia** uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 23.11.2017, na **vyjadrenia** osoby prítomnej pri kontrole dňa 23.11.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu s ohľadom na **rozsah a význam** zistených nedostatkov, na **okolnosti prípadu**, ako i ten fakt, že sa jednalo o šetrenie spotrebiteľského podnetu, v ktorom spotrebiteľ upozorňoval na porušovanie práv spotrebiteľovi a žiadal orgán dozoru o ochranu spotrebiteľských práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona ochrane spotrebiteľa je **CBA Slovakia, a. s.** v zmysle ustanovenia § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa povinná **informovať** spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne **označiť** výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene **inak vhodne** sprístupniť. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 14 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 právnú normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

./.

Za veľmi závažné možno považovať aj to, že predávajúci, ktorý je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa **objektívne zodpovedný** za plnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, neoznačí desať z predávaných výrobkov cenou vrátane DPH, ako aj ostatných daní za určené množstvo. Spotrebiteľ teda nie je informovaný o cene predávaných výrobkov v čase, keď sa o kúpu výrobkov **zaujíma, teda v okamihu ponuky.**

Informácia ex post, teda **po predaní výrobkov**, nemá pre spotrebiteľa potrebnú vypovedaciu schopnosť, pretože tento ešte pred kúpou musí vedieť, koľko ho to bude stáť. Následná cenová informácia stavia spotrebiteľa pred hotovú vec a oberá ho o možnosť voľby medzi rozličnými ekonomickými operátormi s ohľadom nielen na kvalitu, ale aj cenu predávaných výrobkov.

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

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

Správny orgán uložil na základe zisteného **skutkového stavu**, vychádzajúc z vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 23.11.2017, 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.

Číslo: P/0346/05/2017

Dňa: 23. 01. 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: **PENZIÓN SLNEČNÝ DVOR, s. r. o., Chalupkova 1670/16,**
903 01 Senec

prevádzkareň: **Penzión* Slniečny dvor, Stred 29, Zázrivá**

dátum kontroly: **15. 8. 2017**

IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 3 veta tretia - podľa ktorého predávajúci nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby, keď kontrolou dňa 15.8.2017 bolo zistené, že v ubytovacom zariadení sa na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste nachádzal cenník poskytovaných služieb, kde bolo uvedené, že **„osoba/2 noci je 18,00 €. V cene ubytovania sú zahrnuté raňajky“**, cena samostatných raňajok však v cenníku uvedená nebola, čím účastník konania porušil svoju povinnosť neviazať poskytnutie služby ubytovania na služby stravovania – raňajky,

./.

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 12 ods. 2 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný označiť predávané výrobky údajmi **o miere alebo množstve**, keď kontrolou dňa 15.8.2017 bolo zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo celkovo 7 druhov výrobkov – 3 druhy teplých nápojov a 4 druhy jedál, ktoré **neboli** označené údajmi o ich **miere** alebo **množstve**

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 **€ 460,-**, slovom štyristošesťdesiat 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-03460517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.8.2017 v prevádzkarni Penzión* Slniečny dvor, PENZIÓN SLNEČNÝ DVOR, s. r. o., Stred 29, Zázrivá, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 655/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nebolo zabezpečené dodržiavanie povinností predávajúceho:

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

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

Podľa § 4 ods. 2 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, Slovenská obchodná inšpekcia pri kontrole vnútorného trhu u fyzických a právnických osôb predávajúcich alebo dodávajúcich výrobky na vnútorný trh alebo poskytujúcich služby využíva poznatky iných orgánov a **podnety spotrebiteľov**.

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 hnuiteľná 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľne 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. 3 veta tretia zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci **nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“)** na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby; za viazanie predaja **sa nepovažuje, ak:**

- a) **Predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne**
- b) Viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytnutia služieb.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že kontrolované ubytovacie zariadenie bolo zaradené do kategórie PENZIÓN, zatriedenie* v zmysle vyhl. MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

Podľa ustanovenia § 6 ods. 2 citovanej vyhlášky sa na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste **nachádzal** cenník služieb poskytovaných v tomto ubytovacom zariadení, kde bola uvedená informácia o cene za „Osoba/2 noci je 18,00 €. V cene ubytovania sú zahrnuté raňajky“. **Cena samostatne za raňajky nebola v cenníku uvedená**, čím došlo zo strany účastníka konania k viazaniu poskytnutia služieb ubytovania na poskytnutie služieb stravovania.

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby predávané výrobky **boli zreteľne označené údajmi o miere alebo množstve**.

Ďalej bolo pri výkone kontroly zistené, že v nápojovom lístku sa v ponuke spotrebiteľom nachádzali tri druhy teplých nápojov – **čaj a dva druhy kávy** – ktoré **neboli** označené údajmi o ich miere alebo množstve a v obedovom menu boli ponúkané štyri druhy jedál – **kapustová polievka, jelení guláš, vyprážený oštiepok, vyprážený ovčí syr**, ktoré taktiež **neboli** označené údajmi o ich množstve.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **PENZIÓN SLNEČNÝ DVOR, s. r. o.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 13.11.2017, ktorý zaslaným do elektronickej schránky účastníka konania a fikcia doručenia nastala dňa 29.11.2017 o 21:27:44 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

./.

Vo vyjadrení zo dňa 15.8.2017 splnomocnený zástupca a konateľ Dušan Schwarc uviedol, správny orgán cituje:

„*Nedostatky budú odstránené do 24 hodín*“ – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu:

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.

Dňa 12.12.2017 zaslal správny orgán do elektronickej schránky účastníka konania oznámenie o predĺžení termínu na vydanie rozhodnutia na 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods.2 zákona o správnom konaní s vypršaním úložnej lehoty s fikciou doručenia dňa 29.12.2017 o 00:42:01 hod.

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

Zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je **objektívna, bez ohľadu na okolnosti**. Správny orgán neupravuje vzájomné vzťahy zmluvných strán (kupujúci .- predávajúci, resp. poskytovateľ služieb), tieto upravuje Občiansky zákonník a pokiaľ dôjde k sporom, môže o týchto rozhodnúť iba všeobecný súd odporcu.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 655/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 15.8.2017, **vyjadrením splnomocneného zástupcu** účastníka konania zo dňa 15.8.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza **z objektívnych zistení** správneho orgánu, **z rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán** so žiadosťou o ochranu svojich práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **nesmie PENZIÓN SLNEČNÝ DVOR, s. r. o.** zmysle ustanovenia § 4 ods. 3 veta tretia a § 12 ods. 2 vyššie citovanej právnej úpravy, viazat' predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby a je povinná zabezpečiť, aby predávané výrobky **boli zreteľne označené údajmi o miere alebo množstve**.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 3 veta tretia a § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že viazaním predaja výrobkov na predaj iných výrobkov a poskytovanie služieb na poskytovanie iných služieb (ubytovanie a stravovanie), predávajúci **znižil rozsah práv spotrebiteľa garantovaných zákonom**. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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 obsahu spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-655/2017, z vyjadrenia splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 15.8.2017, ako aj zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

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

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní 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.