

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

Číslo: P/0019/05/2018

Dňa: 23. 3. 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 a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch 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: **Stanislav Baraník - BENA, miesto podnikania: Ďurčiná 349,**
015 01 Ďurčiná

prevádzkareň: **Cukráreň pri Tržnici, Kuneradská cesta, Rajecké Teplice**

dátum kontroly: **07.02.2018**

IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 12 ods. 2 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný označiť predávané výrobky údajmi **o miere alebo o množstve**, keď kontrolou dňa 07.02.2018 bolo v prevádzkarni: Cukráreň pri Tržnici, Kuneradská cesta, Rajecké Teplice u účastníka konania zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa v rámci hromadného cenníka nachádzalo 40 druhov výrobkov, ktoré neboli označené údajmi o ich miere alebo množstve,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 15 ods. 1 písm. a) – podľa ktorého musí byť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uvedené **obchodné meno**

./.

a sídlo predávajúceho alebo **miesto podnikania fyzickej osoby**, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, keď kontrolou dňa 07.02.2018 bolo v prevádzkarni: Cukráreň pri Tržnici, Kuneradská cesta, Rajecké Teplice u účastníka konania zistené, že v rámci označenia prevádzkarne chýbal aktuálny údaj o obchodnom mene a mieste podnikania účastníka konania.

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 16 ods. 1 písm. d) – podľa ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklade o kúpe **výrobku** alebo poskytnutí služby, v ktorom je uvedené **názov** a množstvo výrobku alebo druh služby, keď kontrolou dňa 07.02.2018 bolo v prevádzkarni: Cukráreň pri Tržnici, Kuneradská cesta, Rajecké Teplice u účastníka konania zistené, že na vydanom doklade o kúpe výrobku, ktorý bol inšpektorom (anonymným spotrebiteľom) vydaný v rámci vykonaného kontrolného nákupu neboli uvedené presné informácie o názvoch odpredávaných výrobkov

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 400,-**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00190518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.02.2017 v prevádzkarni Cukráreň pri Tržnici, Kuneradská cesta, Rajecké Teplice vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá **predávajúci**:

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** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

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

Podľa § 12 ods.2 zákona o ochrane spotrebiteľa musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol **zreteľne označený údajmi o miere alebo množstve**.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v hromadnom cenníku sa nachádzalo 40 druhov výrobkov, **ktoré neboli označené údajmi o ich miere alebo množstve**.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) Šamróny á 0,50 €
- 2) Orechový košíček á 0,50 €
- 3) Svieženka á 1,20 €
- 4) Grilážky á 0,70 €
- 5) Marlenka bezlepková á 1,70 €
- 6) Marlenka á 1,50 €
- 7) Napoleónka á 0,80 €
- 8) Zrno krémové á 0,50 €
- 9) Punčový rez á 0,50 €
- 10) Izidor á 0,50 €
- 11) Gaštanový tunel á 0,75 €
- 12) Parížsky rožok á 0,50 €
- 13) Strechy á 0,60 €
- 14) Laskonky á 0,60 €
- 15) Špic likérový á 0,60 €
- 16) Rafaelo á 0,85 €
- 17) Cheescaka á 1,20 €
- 18) Nanuková torta á 0,90 €
- 19) Ovocná želé torta á 0,90 €
- 20) Sacherova torta á 0,90 €
- 21) Nugátová kocka á 0,70 €
- 22) Želé kocka rez á 0,70 €
- 23) Krémeš medový á 0,70 €
- 24) Kubánska guľa á 0,60 €

./.

- 25) Parížska torta á 0,90 €
- 26) Jahodová bomba á 0,90 €
- 27) Krémeš francúzsky á 0,80 €
- 28) Veterník á 0,80 €
- 29) Káva turecká á 1,20 €
- 30) Káva presso á 1,20 €
- 31) Nescafé á 1,20 €
- 32) Káva alžírska á 2,00 €
- 33) Káva viedenská á 1,70 €
- 34) Capuccíno strojové á 1,70 €
- 35) Capuccíno práškové á 0,80 €
- 36) Caffé Latte á 2,00 €
- 37) Čokoláda á 2,00 €
- 38) Čaj á 0,80 €
- 39) Mlieko do kávy á 0,30 €
- 40) Grog á 1,60 €

Informácie o miere alebo množstve u vyššie uvedených 40 druhov výrobkov neboli v kontrolovanej prevádzke uvedené ani žiadnou inou formou.

Podľa § 15 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené

- a) **obchodné meno** a sídlo predávajúceho alebo **miesto podnikania fyzickej osoby**
- b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne
- c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa
- d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie

Zároveň bolo pri výkone kontroly zistené, že v rámci **označenia prevádzkarne** predávajúceho chýbal údaj podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, a to **obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby**, nakoľko bolo uvedené Stanislav Baraník, Ďurčiná 178, na ktoré správny orgán neprihliada, a to z dôvodu, že tento údaj sa nezhoduje z obchodným menom a miestom podnikania fyzickej osoby podľa živnostenského registra (č. živ. oprávnenia č.Žo-2003/02622/2/7DR).

Tým, že predávajúci neposkytol vo vzťahu k spotrebiteľovi aktuálnu informáciu o jeho obchodnom mene a mieste podnikania v rámci označenia prevádzkarne, došlo k porušeniu jeho práv, a to na úplné, riadne a pravdivé informácie o identifikačných údajoch predávajúceho.

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedený:

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) **názov** a množstvo **výrobku** alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

./.

Ďalej bolo pri výkone kontroly zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 3,20 € bol inšpektorom (anonymným spotrebiteľom) vydaný doklad o kúpe výrobku, **v ktorom neboli uvedené presné informácie o názvoch odpredávaných výrobkov**. Na doklade o kúpe výrobku boli uvedené údaje „ZAKUSKY, DARCEKOVE LIEHOVINY“, ale predmetom kontrolného nákupu bola kúpa 1 ks Laskonky a 2 ks Borovičky Koniferum 0,04 l. Uvedeným konaním predávajúci okrem iného výrazne sťažil pozíciu spotrebiteľov pre prípady možnosti uplatnenia reklamácie, a to z hľadiska preukazovania, čo bolo predmetom kúpy a následného konania v prípade, ak by sa na zakúpenom výrobku v rámci záručnej doby vyskytla vada.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa – **Stanislav Baraník – BENA**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.02.2018, ktorý bol riadne doručený dňa 23.02.2018, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke zo dňa 07.02.2018 osoba prítomna pri kontrole uviedla, správny orgán cituje: „*Inšpekčný záznam som prevzala*“ - koniec citátu.

Dňa 05.03.2018 bolo správne mu orgánu doručené podanie označené ako **Vec Vyjadrenie**, v ktorom účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„*Dňa 07.02.2018 bola u mňa v prevádzke Cukráreň, Kuneradská cesta, Rajecké Teplice, vykonaná kontrola. Boli zistené určité nedostatky, ktoré som hneď odstránil.*

Vyrobené bolo nové označenie prevádzky, ktoré bolo ihneď aj umiestnené na dvere. Taktiež som hneď dodal do prevádzky nový zoznam zákuskov s informáciou o ich váhe v gramoch. Zoznam, sa nachádza na viditeľnom mieste. Taktiež bolo vykonané rozšírenie názvov do pokladnice.

Chcem ešte dodať, že všetky zistené nedostatky som odstránil, hneď ako bolo zistené, že chýbajú, alebo sú nesprávne uvedené.“ – koniec citátu.

Stanovisko správneho orgánu:

Správny orgán hodnotí odstránenie nedostatkov pozitívne, avšak zároveň zdôrazňuje, 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.

Toto rozhodnutie vychádza zo zistených nedostatkov a porušenia vyššie špecifikovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 07.02.2018, vyjadrením účastníka konania zo dňa 05.03.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza **z objektívnych zistení** správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste **Stanislav Baraník - BENA** povinný podľa § 12 ods.2 zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol **zreteľne označený údajmi o miere alebo množstve**; podľa § 15 ods. 1 písm. a) ste povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť **obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby** a podľa § 16 ods. 1 písm. d) ste povinný zabezpečiť, aby doklad o kúpe výrobku **obsahoval údaje o názve výrobku**.

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

Tým boli porušené ustanovenia § 12 ods.2, § 15 ods. 1 písm. a) a § 16 ods. 1 písm. d) 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.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, nakoľko sa v danej súvislosti jedná o **závažné konanie** predávajúceho, a to neoznačenie miery alebo množstva u výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke spotrebiteľom, nakoľko spotrebiteľ nemá možnosť zistiť, aká miera alebo množstvo pri danom druhu výrobku mu bude za danú deklarovanú cenu poskytnutá. Absencia údajov o miere alebo množstve môže spôsobiť, že spotrebiteľ si nezvolí výrobok, ktorý je pre neho ekonomicky výhodný, nakoľko údaj o miere a množstve je, popri údají o cene, **jedným z najdôležitejších faktorov** ovplyvňujúcich model ekonomického správania sa spotrebiteľa.

Závažného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa dopustil účastník konania aj tým, že **vydal neúplný** doklad o kúpe výrobku. Doklad o kúpe výrobku má nesporný význam pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho neúplnosť (nepresnosť) môže sťažiť, ba dokonca aj zmariť spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobkov. **Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv.**

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy aj tú skutočnosť, že predávajúci neposkytol spotrebiteľovi pravdivú informáciu o jeho obchodnom mene a mieste podnikania v rámci označenia prevádzkarne, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľov na úplné, riadne a pravdivé **informácie o identifikačných údajoch predávajúceho**.

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 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.

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 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 účastníkovi konania pokutu vo výške, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia a 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/0011/05/2018

Dňa: 23. 3. 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: **Hotel ALTIS s.r.o., Račianska 109/B, 831 02 Bratislava**
prevádzkareň: **Hotel ALTIS **, Oravská Priehrada 200, Námestovo**
dátum kontroly: **25.01.2018**
IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. a) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej miere, keď kontrolou dňa 25.01.2018 bolo v prevádzkarni: Hotel ALTIS **, Oravská Priehrada 200, Námestovo zistené, že v kontrolnom nákupe účtovanom 7,20 € **bol spotrebiteľ poškodený o 0,30 € nedodržaním správnej miery** u odpredávaného alkoholického nápoja zn. Borovička Koniferum 37,5% á 50,00 €/l **o 6 ml** na podané 2 x 0,04 l a to aj po zohľadnení tolerancie 1ml na každý podaný pohárik

./.

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 € 500,-, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00110518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.01.2018 v prevádzke Hotel ALTIS **, Oravská Priehrada 200, Námestovo vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá predávajúci.

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

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

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

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

Podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej miere.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď kontrolou dňa 25.01.2018 bolo v prevádzkarni: Hotel ALTIS **, Oravská Priehrada 200, Námestovo zistené, že v kontrolnom nákupe účtovanom 7,20 € bol spotrebiteľ **poškodený o 0,30 €** nedodržaním správnej miery u odpredávaného alkoholického nápoja zn. Borovička Koniferum 37,5% á 50,00 €/l **o 6 ml** na podané 2 x 0,04 l, a to aj po zohľadnení tolerancie 1ml na každý podaný pohárik.

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

Vo vysvetlivke zo dňa 25.01.2018 čašníčka p. Magdaléna Mikulášová, ktorá vykonávala obsluhu aj účtovanie kontrolného nákupu uviedla, správny orgán cituje:

„Nedoliatie bolo neúmyselné a mohlo vzniknúť zlým uhl'om pohľadu.“ – koniec citátu.

Správny orgán k vyššie uvedenému vyjadreniu uvádza, že dôvod vzniku nedostatku hodnotí ako subjektívny, na ktorý zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Uvedená skutočnosť nemá vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky zodpovedá objektívne. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní.

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 08.02.2018 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 24.02.2018 o 06:11:31 hod., oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Účastník konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, ako predávajúceho, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, mala možnosť podľa ustanovenia § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní vyjadriť sa k dôvodom konania, príp. navrhnúť doplnenie dokazovania, čo však v lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania a **ani neskôr nevyužil**. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, pri svojej činnosti striktné vychádza z právnej úpravy, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie. Je orgánom trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a zisťuje, či neboli jeho práva, garantované zákonom, porušené. V tomto prípade práva spotrebiteľa na to, aby dostal zakúpený výrobok – alkoholický nápoj – v správnej miere, teda v takej, za akú si zaplatil, boli preukázateľne porušené.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 25.01.2018, **vyjadrením osoby prítomnej pri kontrole – čašníčky** zo dňa 25.01.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá zodpovedá **rozsahu, významu** zisteného nedostatku a **okolnostiam prípadu**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **Hotel ALTIS s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) vyššie citovanej právnej úpravy, povinná predávať výrobky v **správnej miere**.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

Za veľmi závažné možno považovať 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, nedodržiava správnu mieru odpredávaných výrobkov.

Je to oblasť, ktorú spotrebiteľia mimoriadne citlivo vnímajú, nakoľko spotrebiteľ vyžaduje, aby dostal výrobok v miere akú si objednal a za akú aj zaplatil. Poškodenie spotrebiteľa o 0,30 € na dva poháre v objeme 0,04 l je vysoké, najmä z toho hľadiska, že účastníkovi konania bola zohľadnená tolerancia 1 ml na každý pohárik.

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

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc z vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole – čašníčky zo dňa 25.01.2018 a zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0008/05/2018

Dňa: 23. 3. 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 s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **Marek Adamov, miesto podnikania: Tajovského 2003/25, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **Pizza expres Michaelo - Hotel Kriváň, Námestie Slobody 104, 024 01 Kysucké Nové Mesto**

dátum vykonania kontroly: **9.1.2018 a 19.1.2018**

IČO:

./.

Za spáchanie správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, 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 k hlavným znakom produktu, ako je jeho zloženie, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa i zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (dďalej len zákon 102/2014 Z. z.**), u predávajúceho: *Marek Adamov, miesto podnikania: Tajovského 2003/25, 010 01 Žilina* (realizujúceho predaj jedál ponúkaných cez svoje webové sídlo www.michaelo.sk prostredníctvom rozvozu a donášky) v prevádzkarni: *Pizza expres Michaelo - Hotel Kriváň, Námestie Slobody 104, 024 01 Kysucké Nové Mesto* zistené, že dňa 9.1.2018 bolo cez telefónne číslo 0910 140 333 (uvedené na vyššie citovanom webovom sídle prevádzkovanom účastníkom konania), na miesto určenia: *parkovisko Billa, Kysucké Nové Mesto, objednané jedlo: „Menu 3“ pozostávajúce z hrachovej polievky s klobásou alebo karfiolového krému, dukátových buchtičiek s vanilkovým krémom v cene 4,80€* (pričom spotrebiteľ v telefonickej objednávke neuviedol žiadne požiadavky na zmenu obsahu objednaného jedla a nebol ani predávajúcim informovaný o zmene v obsahu objednaného jedla, k čomu by sa mohol vyjadriť), no spotrebiteľovi bolo predávajúcim doručené jedlo v zložení: dukátové buchtičky s vanilkovým krémom a spotrebiteľovi nebola doručená žiadna polievka; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)****

2. pre porušenie povinnosti v zmysle § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, v ktorom je uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku a cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa i zo zákona č. 102/2014 Z. z., s využitím podnetu spotrebiteľa P-42/2018, u predávajúceho: *Marek Adamov, miesto podnikania: Tajovského 2003/25, 010 01 Žilina* (realizujúceho predaj jedál ponúkaných cez webové sídlo www.michaelo.sk prostredníctvom rozvozu a donášky) v prevádzkarni: *Pizza expres Michaelo- Hotel Kriváň, Námestie Slobody 104, 024 01 Kysucké Nové Mesto* zistené, že dňa 19.1.2018 na kontrolný nákup (v ktorom bola cez telefón 0910 140 333 na dohodnuté miesto objednaná pizza Margerita á 390g/ks/4,30€) v hodnote 4,30€ nebol spotrebiteľovi vydaný žiaden doklad o kúpe výrobku; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

3. pre porušenie povinnosti v zmysle § 3 ods. 1 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku diaľkovej komunikácie a tovaru, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa i zo zákona č. 102/2014 Z. z., u predávajúceho: Marek Adamov, miesto podnikania: Tajovského 2003/25, 010 01 Žilina v prevádzkarni: Pizza expres Michaelo - Hotel Kriváň, Námestie Slobody 104, 024 01 Kysucké Nové Mesto zistené, že dňa 9.1.2018 sa na webovom sídle www.michaelo.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) s uvedením telefónneho čísla, prostredníctvom ktorého dochádza k uzavretiu zmluvy na diaľku, nachádzalo 21 druhov jedál, u ktorých nebola uvedená informácia o množstve; predmetný nedostatok bol zistený u týchto výrobkov:**

1. pizza sendvič šunkový- cesnaková omáčka	4,50€
2. pizza sendvič šunkový- sweet chilli omáčka	4,50€
3. pizza sendvič syrový- cesnaková omáčka	4,50€
4. pizza sendvič syrový- sweet chilli omáčka	4,50€
5. pizza sendvič tradičný- cesnaková omáčka	4,50€
6. pizza sendvič tradičný- sweet chilli omáčka	4,50€
7. denné menu č. 3 zo dňa 08.01.2018	4,80€
8. denné menu č. 1 zo dňa 08.01.2018	5,10€
9. denné menu č. 2 zo dňa 08.01.2018	5,10€
10. denné menu č. 3 zo dňa 09.01.2018	4,80€
11. denné menu č. 1 zo dňa 09.01.2018	5,40€
12. denné menu č. 2 zo dňa 09.01.2018	5,20€
13. denné menu č. 1 zo dňa 10.01.2018	6,20€
14. denné menu č. 2 zo dňa 10.01.2018	5,50€
15. denné menu č. 3 zo dňa 10.01.2018	4,90€
16. denné menu č. 3 zo dňa 11.01.2018	5,00€
17. denné menu č. 2 zo dňa 11.01.2018	5,50€
18. denné menu č. 1 zo dňa 11.01.2018	6,30€
19. denné menu č. 2 zo dňa 12.01.2018	5,40€
20. denné menu č. 1 zo dňa 12.01.2018	5,80€
21. denné menu č. 3 zo dňa 12.01.2018	4,80€;

týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške € 750,-, slovom sedemstopäťdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00080518.

./.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 9.1.2018 a 19.1.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni (a na dohodnutom určenom mieste): *Pizza expres Michaelo - Hotel Kriváň, Námestie Slobody 104, 024 01 Kysucké Nové Mesto* kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho:

Vychádzajúc z čl. 6 ods. 1 prvá veta Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd, z Odporúčania výboru ministrov Rady Európy (91) pre členské štáty o správnych sankciách schváleného Výborom ministrov 13.02.1991 (**d'alej len odporúčanie o správnych sankciách**), ako aj judikatúry Európskeho súdu pre ľudské práva (napr. rozsudok *Neumeister v. Rakúsko* z júla 1976) trestanie za správne delikty (priestupky, správne delikty právnických osôb a správne delikty fyzických osôb – podnikateľov) musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy. Je preto nevyhnutné poskytnúť záruky a práva, ktoré sú zakotvené v Trestnom zákone a Trestnom poriadku nielen obvinenému z trestného činu, ale aj subjektu, voči ktorému je vyvodzovaná administratívna zodpovednosť, čo napokon vyplýva aj zo zásady č. 6 odporúčania o správnych sankciách, podľa ktorej je nevyhnutné v rámci správneho konania vo veciach správnych sankcií, poskytovať okrem záruk spravodlivého správneho konania v zmysle rezolúcie (77) 31, aj pevne zavedené záruky v trestnom konaní. Nemožno pritom opomenúť, že hranice medzi trestnými deliktami, za ktoré ukladá trest súd a správny deliktami, za ktoré ukladajú sankcie správne orgány, sú určené prejavom vôle zákonodarcom a nie sú odvodené prirodzeno-právnymi princípmi.

V administratívno-právnom trestaní treba rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91) z 13.02.1991 (relative aux sanctions administratives), podľa ktorého pre ukladanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukladania sankcií trestných s tým, že správny (administratívny) postih protiprávneho chovania možno uplatniť len v primeranej lehote.

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**d'alej len Trestný zákon**).

Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Pri súbehu správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné použiť „*analogiae legis*“ tzv. absorpčnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadziieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom určeným pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzbách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

V tomto smere je jednotná aj judikatúra Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, podľa ktorej sa uvedené princípy v správnom trestaní v plnom rozsahu aplikujú a podľa ktorej trestanie za správne delikty musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky 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 § 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho zloženie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil rešpektovanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., u predávajúceho: *Marek Adamov, miesto podnikania: Tajovského 2003/25, 010 01 Žilina* (realizujúceho predaj jedál ponúkaných cez svoje webové sídlo www.michaelo.sk prostredníctvom rozvozu a donášky) v prevádzkarni: *Pizza expres Michaelo - Hotel Kriváň, Námestie Slobody 104, 024 01 Kysucké Nové Mesto* **dňa 9.1.2018** zistené, že v tento deň bolo cez telefón 0910 140 333 (uvedený na vyššie citovanom webovom sídle prevádzkovanom účastníkom konania), na miesto určenia: *parkovisko Billa, Kysucké Nové Mesto, objednané jedlo: „Menu 3“* pozostávajúce z hrachovej polievky s klobásou alebo karfiolového krému, dukátových buchtičiek s vanilkovým krémom v cene 4,80€ (pričom spotrebiteľ v telefonickej objednávke neuviedol žiadne požiadavky na zmenu obsahu objednaného jedla a nebol ani predávajúcim informovaný o zmene v obsahu objednaného jedla, k čomu by sa mohol vyjadriť), no spotrebiteľovi bolo predávajúcim **doručené** jedlo v zložení: dukátové buchtičky s vanilkovým krémom a spotrebiteľovi **nebola doručená žiadna polievka**, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky**

./.

v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho zloženie. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

V zmysle § 16 ods.1 písm. a/, b/, c/, d/, e/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku alebo druh služby, cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa i zo zákona č. 102/2014 Z. z., s využitím podnetu spotrebiteľa P-42/2018, u predávajúceho: *Marek Adamov, miesto podnikania: Tajovského 2003/25, 010 01 Žilina* (realizujúceho predaj jedál ponúkaných cez webové sídlo www.michaelo.sk prostredníctvom rozvozu a donášky) v prevádzkarni: *Pizza expres Michaelo - Hotel Kriváň, Námestie Slobody 104, 024 01 Kysucké Nové Mesto* **dňa 19.1.2018** zistené, že **na kontrolný nákup** (v ktorom bola cez telefón 0910 140 333 na dohodnuté miesto objednaná pizza Margerita á 390g/ks/4,30€) **v hodnote 4,30€ nebol spotrebiteľovi vydaný žiaden doklad o kúpe výrobku,** čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku alebo druh služby, cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, **hlavné vlastnosti tovaru** v rozsahu primeranom použitému prostriedku diaľkovej komunikácie a tovaru, **medzi ktoré patrí aj údaj o množstve ponúkaného výrobku.**

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa i zo zákona č. 102/2014 Z. z., u predávajúceho: *Marek Adamov, miesto podnikania: Tajovského 2003/25, 010 01 Žilina* v prevádzkarni: *Pizza expres Michaelo - Hotel Kriváň, Námestie Slobody 104, 024 01 Kysucké Nové Mesto* zistené, že

dňa 9.1.2018 sa na webovom sídle www.michaelo.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) s uvedením telefónneho čísla, prostredníctvom ktorého dochádza k uzavretiu zmluvy na diaľku, nachádzalo 21 druhov jedál, u ktorých nebola uvedená informácia o množstve; predmetný nedostatok bol zistený u týchto výrobkov:

1. pizza sendvič šunkový- cesnaková omáčka	4,50€
2. pizza sendvič šunkový- sweet chilli omáčka	4,50€
3. pizza sendvič syrový- cesnaková omáčka	4,50€
4. pizza sendvič syrový- sweet chilli omáčka	4,50€
5. pizza sendvič tradičný- cesnaková omáčka	4,50€
6. pizza sendvič tradičný- sweet chilli omáčka	4,50€
7. denné menu č. 3 zo dňa 08.01.2018	4,80€
8. denné menu č. 1 zo dňa 08.01.2018	5,10€
9. denné menu č. 2 zo dňa 08.01.2018	5,10€
10. denné menu č. 3 zo dňa 09.01.2018	4,80€
11. denné menu č. 1 zo dňa 09.01.2018	5,40€
12. denné menu č. 2 zo dňa 09.01.2018	5,20€
13. denné menu č. 1 zo dňa 10.01.2018	6,20€
14. denné menu č. 2 zo dňa 10.01.2018	5,50€
15. denné menu č. 3 zo dňa 10.01.2018	4,90€
16. denné menu č. 3 zo dňa 11.01.2018	5,00€
17. denné menu č. 2 zo dňa 11.01.2018	5,50€
18. denné menu č. 1 zo dňa 11.01.2018	6,30€
19. denné menu č. 2 zo dňa 12.01.2018	5,40€
20. denné menu č. 1 zo dňa 12.01.2018	5,80€
21. denné menu č. 3 zo dňa 12.01.2018	4,80€

čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku diaľkovej komunikácie a tovaru, medzi ktoré patrí aj údaj o množstve ponúkaného výrobku.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie ide o súbeh trestných činov vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a predávajúcemu uložil, z hľadiska hmotnoprávnych účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnutelný, a to za správny delikt podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbíhajúcich sa trestných činov.

Najprísnejšie postihnutelný správny delikt je delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakej sadzbe pokút správny orgán uloží úhrnnú sankciu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na najzávažnejší delikt.

Správny orgán posúdil ako najzávažnejšie porušenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko z hľadiska dôsledkov zistených nedostatkov tieto porušenia môžu priamo zasiahnuť do práv spotrebiteľov, konkrétne im mohli spôsobiť priamo ekonomickú ujmu (nevydaním dokladu o kúpe výrobku a uvedením spotrebiteľa do omylu, keď dôvodne očakával dodanie celého kompletného menu, za ktoré zaplatil, no toto mu bolo dodané len čiastočne), kým neoznámenie spotrebiteľom údajov o hmotnosti jedla pred uzavretím zmluvy na diaľku nemuselo priamo ovplyvniť konanie spotrebiteľov, a taktiež podľa rozsahu porušenia keď predávajúci porušil § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v dvoch prípadoch, kým ustanovenie § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. v jednom prípade.

Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, nakoľko uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **Marek Adamov**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 1.2.2018 (s doručením účastníkovi konania dňa 2.2.2018), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo listom zo dňa 23.2.2018 (s doručením účastníkovi konania dňa 28.2.2018) opravené doplnením skutkového stavu veci za účelom využitia absorpčnej zásady v prospech účastníka konania a za účelom postupovať v správnom konaní hospodárne, keď správny orgán zlúčil porušenie zistené u účastníka konania v dňoch 9.1.2018 a 19.1.2018 do jedného správneho konania v prospech účastníka konania.

Listom zo dňa 21.2.2018 (s doručením účastníkovi konania dňa 23.2.2018) vykonal správny orgán opravu záväzného pokynu nariadeného v inšpekčnom zázname zo dňa 9.1.2018.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 9.1.2018 čašníčka p. Jana Dobošová uviedla: *„Inšpekčný záznam som prevzala a o výsledku kontroly budem informovať podnikateľa.“*

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 19.1.2018 čašníčka p. Katarína Gažová uviedla: *„Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Šofér pri návale práce zabudol doklad z ERP k nákupu na prevádzke. Keď sa kontrola na prevádzke preukázala, dala som im doklad z ERP k pizze čo si objednali a šofér už bol poučený aby sa takáto situácia neopakovala.“*

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.

Listom zo dňa 1.3.2018 (doručeným účastníkovi konania dňa 5.3.2018) informoval správny orgán účastníka konania o vydaní rozhodnutia v lehote 60 dní.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmiete** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ a § 16 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho zloženie a ste **povinný** vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku.

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/ a § 16 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 zákazu a povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu a povinnosti, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky v spotrebiteľskej zmluve a povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých uviedol spotrebiteľa do omylu ohľadom zloženia jedla (ktoré malo pozostávať z polievky a hlavného jedla, tak, ako to bolo objednané, no polievka nebola spotrebiteľovi doručená) a upieral mu právo na preukázanie kúpno-predajného vzťahu nevydaním mu žiadneho dokladu o kúpe výrobku.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda aj poskytnutie do omylu neuvádzajúcich údajov vo vzťahu k zloženiu objednaného jedla. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok *kúpi*, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo ním bude ďalej nakladať, alebo si *uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

keby bol nie chybné informovaný o zložení jedla. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania týkajúceho sa obsahu „menu“, nemožno hodnotiť ako nezávažné, nakoľko konaním účastníka konania mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa, keďže ten zaplatil aj za časť menu, ktorá mu nebola doručená. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho, naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako *činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi*, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. 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.

Nevydanie dokladu o kúpe výrobku, vzhľadom na jeho relevanciu napríklad pri prípadnom uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady výrobku, nemožno považovať za zanedbateľné porušenie zákona, nakoľko opomenutím konania zo strany účastníka konania môže byť uplatnenie predmetného práva sťažené alebo dokonca úplne zmarené.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zobral do úvahy pri stanovení výšky sankcie i 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.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania neuviedol spotrebiteľovi, pred uzavretím zmluvy na diaľku, aj údaj o množstve ponúkaných jedál, a správny orgán berie neposkytnutie predmetného údajja, za predpokladu existencie receptúr jedál a ich dodržaní, ako príťažujúcu okolnosť.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

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.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu predaja výrobkov, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

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

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 stanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Správny orgán výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukladanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na správny delikt najprísnejšie postihnuteľný.

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/0419/05/2017

Dňa: 16. 3. 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 s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **1.12.2017 a 16.1.2018**

IČO:

./.

Za spáchanie správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa

- **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon 102/2014 Z. z.), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o elektronickom obchode), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvod* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Poradňa* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Články* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Aktuality* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Dnes doprava zadarmo po celej SR na všetky matrace* (príloha č. 4a k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Referencie zákazníkov* (príloha č. 4b k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Akcia: Doprava od 25€ zdarma!* (príloha č. 4c k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Vyskúšajte doma* (príloha č. 4d k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Naši partneri* (príloha č. 4e k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Vankúš ako darček* (príloha č. 4f k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Minimálne 1000 ks matracov skladom* (príloha č. 4g k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Bezproblémové reklamácie* (príloha č. 4h k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Certifikáty kvality matracov* (príloha č. 4i k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Atypy - zvolte si ľubovoľný rozmer* (príloha č. 4j k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Predajne* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Kontakty* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Obchodné podmienky* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Časté dotazy* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Nákup a faktúra* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Celkový opis tovaru* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.matrace-matex.sk, dňa 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v *Obchodných podmienkach (ďalej len OP)* v článku *II. Objednávka, uzatvorenie zmluvy, odstúpenie od zmluvy* v bode 6. bolo uvedené: „...Náklady na vrátenie tovaru znáša sám kupujúci, ktorý je povinný zaslať nepoškodený tovar na adresu spoločnosti s dohodnutým poistením proti škodám spôsobeným prepravou tovaru (nie na dobierku!)...“, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi, v rámci realizovania právneho úkonu odstúpenia od zmluvy, zaslať predávajúcemu tovar v podobe *poistenej zásielky*; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

2. pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru* v bode 8. bolo uvedené: „...V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie k výrobcovi. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenosti reklamácie tovaru kupujúcim, určenie, že za vadu tovaru nezodpovedá predávajúci alebo že tovar nemá vady, znáša kupujúci všetky náklady predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi kupujúcim, predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie kupujúcemu na účet určený predávajúcim alebo v hotovosti...“, nakoľko pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a *bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením*; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

3. pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že *predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu, ako ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode*; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

4. pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru* v bode 6. bolo uvedené: „*V prípade splnenia podmienok pre vrátenie tovaru bude kupujúcemu vrátená celá suma, ktorú za tovar zaplatil. Do vrátenej sumy sa nezapočítava cena poštovného a balného...*“, nakoľko v prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy je predávajúci podľa zákona č. 102/2014 Z. z. povinný *vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou*, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a teda predávajúci nie je oprávnený vrácať finančnú čiastku spotrebiteľovi ponížiť o náklady predstavujúce poštovné a balné; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

5. pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku III. *Dodacie podmienky* v bode 4. bolo uvedené: „*Prevádzkovateľ dodá tovar kupujúcemu čo možno v najkratšej dobe po prijatí elektronickej objednávky, dodacie lehoty sú uvedené u produktu na web stránke prevádzkovateľa. Kupujúci berie na vedomie, že pri plnení záväzkov prevádzkovateľa majú uvádzané termíny dodávok orientačný charakter. Kupujúci súhlasí s predĺžením dodacej lehoty v prípade, ak si to výroba objednaného tovaru alebo iné okolnosti vyžadujú. V prípade, že prevádzkovateľ nie je schopný dodať kupujúcemu všetok objednaný tovar v dohodnutom termíne, upovedomí prevádzkovateľ o tejto veci v čo najkratšom čase kupujúceho a oznámi mu predpokladaný termín dodania objednaného tovaru alebo mu navrhne dodanie alternatívneho tovaru.*“, keď podmienky stanovené predávajúcim vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa tým, že umožňujú dodávateľovi - predávajúcemu jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého zmluve, čím sa jedná o porušenie § 53 ods. 4 písm. i/ Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, **d'alej len OZ**), pričom nerovnováha zmluvných strán spočíva v tom, že predávajúci pozná presne kúpnu cenu, ktorá mu bude kupujúcim - spotrebiteľom uhradená, ale spotrebiteľ nepozná termín, kedy mu výrobok bude dodaný, pretože predávajúci nemá pri výrobkoch na svojom webovom sídle uvedené žiadne dodacie lehoty (čo preukazuje aj informácia vytlačená pri kontrole dňa 1.12.2017 *Celkový opis tovaru* tvoriaca súčasť prílohy č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola opatrená pečiatkou predávajúceho a v ktorej sú uvedené všetky informácie nachádzajúce sa na

webovom sídle predávajúceho pri výrobku *Matrac FOX Wellness*) a určenie lehoty vyjadrením „v najkratšej dobe po prijatí elektronickej objednávky“ nie je jej objektívnym a merateľným vyjadrením s poukazom na to, že pri zmluvách uzatváraných na diaľku je podľa zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar a stanovenie výhrady zo strany predávajúceho o zmene dodacieho termínu s tým, že termíny dodania sú len orientačné, teda nemajú záväzný charakter, a dokonca včlenením súhlasu kupujúceho do informácií tvoriacich súčasť spotrebiteľskej kúpnej zmluvy s predĺžením bližšie nedefinovanej dodacej lehoty v prípade, že nastanú bližšie nešpecifikované „iné okolnosti“, je spochybnením princípu právnej istoty pre spotrebiteľa, ktorý má právo na dodanie výrobku v stanovenom termíne; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená**

6. pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku II. *Objednávka, uzatvorenie zmluvy, odstúpenie od zmluvy* v bode 6. bolo uvedené: „Kupujúci (spotrebiteľ) je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do štrnástich pracovných dní do dňa prevzatia tovaru...“ a v článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru* v bode 4. bolo uvedené: „Kupujúci (spotrebiteľ) má právo vrátiť tovar bez uvedenia dôvodu do 7 dní od doručenia“, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne lehoty na realizáciu práva na odstúpenie od zmluvy (14 pracovných dní a 7 dní); v dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru* v bode 8. bolo uvedené: „.....Predávajúci si

vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je potrebné zaslať na opravu výrobcovi o dobu nevyhnutne potrebnú k tejto oprave.“, keď zákonná lehota na vybavenie reklamácie sa nemôže predĺžiť; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

8. pre porušenie povinnosti v zmysle § 3 ods. 1 písm. h/ a § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z.

• **poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)**

9. pre porušenie povinnosti v zmysle § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že predávajúci neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému

prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

10. pre porušenie povinnosti v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

• zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „**objednávka s povinnosťou platby**“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „**objednávka s povinnosťou platby**“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď vykonanie nákupu sa končilo stlačením tlačidla: „*Odoslať objednávku*“); týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške € 850,-, slovom osemstopäťdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný (á) 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-04190517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 1.12.2017 a 16.1.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

Vychádzajúc z čl. 6 ods. 1 prvá veta Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd, z Odporúčania výboru ministrov Rady Európy (91) pre členské štáty o správnych sankciách schváleného Výborom ministrov 13.02.1991 (**d'alej len odporúčanie o správnych sankciách**), ako aj judikatúry Európskeho súdu pre ľudské práva (napr. rozsudok Neumeister v. Rakúsko z júla 1976) trestanie za správne delikty (priestupky, správne delikty právnických osôb a správne delikty fyzických osôb – podnikateľov) musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy. Je preto nevyhnutné poskytnúť záruky a práva, ktoré sú zakotvené v Trestnom zákone a Trestnom poriadku nielen obvinenému z trestného činu, ale aj subjektu, voči ktorému je vyvodzovaná administratívna zodpovednosť, čo napokon vyplýva aj zo zásady č. 6 odporúčania o správnych sankciách, podľa ktorej je nevyhnutné v rámci správneho konania vo veciach správnych sankcií, poskytovať okrem záruk spravodlivého správneho konania v zmysle rezolúcie (77) 31, aj pevne zavedené záruky v trestnom konaní. Nemožno pritom opomenúť, že hranice medzi trestnými deliktami, za ktoré ukladá trest súd a správnymi deliktami, za ktoré ukladajú sankcie správe orgány, sú určené prejavom vôle zákonodarcom a nie sú odvodené prirodzeno-právnymi princípmi.

V administratívno-právnom trestaní treba rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91) z 13.02.1991 (relative aux sanctions administratives), podľa ktorého pre ukladanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukladania sankcií trestných s tým, že správny (administratívny) postih protiprávneho chovania možno uplatniť len v primeranej lehote.

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**d'alej len Trestný zákon**).

Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Pri súbehu správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné použiť „*analogiae legis*“ tzv. absorpčnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadzieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom určeným pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzbách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

V tomto smere je jednotná aj judikatúra Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, podľa ktorej sa uvedené princípy v správnom trestaní v plnom rozsahu aplikujú a podľa ktorej trestanie za správne delikty musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy.

./.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvod* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Poradňa* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Články* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Aktuality* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Dnes doprava zadarmo po celej SR na všetky matrace* (príloha č. 4a k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Referencie zákazníkov* (príloha č. 4b k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Akcia: Doprava od 25€ zdarma!* (príloha č. 4c k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Vyskúšajte doma* (príloha č. 4d k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Naši partneri* (príloha č. 4e k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Vankúš ako darček* (príloha č. 4f k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Minimálne 1000 ks matracov skladom* (príloha č. 4g k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Bezproblémové reklamácie* (príloha č. 4h k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Certifikáty kvality matracov* (príloha č. 4i k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Atypy - zvolte si ľubovoľný rozmer* (príloha č. 4j k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola aktívnym linkom zo sekcie *Aktuality*), *Predajne* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Kontakty* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *OP* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Časté dotazy* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Nákup a faktúra* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), *Celkový opis tovaru* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.matrace-matex.sk, dňa 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že:

-v OP v článku *II. Objednávka, uzatvorenie zmluvy, odstúpenie od zmluvy* v bode 6. bolo uvedené: „...Náklady na vrátenie tovaru znáša sám kupujúci, ktorý je povinný zaslať nepoškodený tovar na adresu spoločnosti s dohodnutým poistením proti škodám spôsobeným prepravou tovaru (nie na dobierku!)...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi, v rámci realizovania právneho úkonu odstúpenia od zmluvy, zaslať predávajúcemu tovar v podobe *poistenej zásielky*; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

- v OP v článku V. Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru v bode 8. bolo uvedené: „....V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie k výrobcovi. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenosti reklamácie tovaru kupujúcim, určenie, že za vadu tovaru nezodpovedá predávajúci alebo že tovar nemá vady, znáša kupujúci všetky náklady predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi kupujúcim, predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie kupujúcemu na účet určený predávajúcim alebo v hotovosti...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, nakoľko pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a **bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením**; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu, ako ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie**. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru* v bode 6. bolo uvedené: „*V prípade splnenia podmienok pre vrátenie tovaru bude kupujúcemu vrátená celá suma, ktorú za tovar zaplatil. Do vrátenej sumy sa nezapočítava cena poštovného a balného...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, nakoľko v prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy je predávajúci podľa zákona č. 102/2014 Z. z. povinný *vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov*, a teda predávajúci nie je oprávnený vrácať finančnú čiastku spotrebiteľovi ponížiť o náklady predstavujúce poštovné a balné. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku III. *Dodacie podmienky* v bode 4. bolo uvedené: „*Prevádzkovateľ dodá tovar kupujúcemu čo možno v najkratšej dobe po prijatí elektronickej objednávky, dodacie lehoty sú uvedené u produktu na web stránke prevádzkovateľa. Kupujúci berie na vedomie, že pri plnení záväzkov prevádzkovateľa majú uvádzané termíny dodávok orientačný charakter. Kupujúci súhlasí s predĺžením dodacej lehoty v prípade, ak si to výroba objednaného tovaru alebo iné okolnosti vyžadujú. V prípade, že prevádzkovateľ nie je schopný dodať kupujúcemu všetok objednaný tovar v dohodnutom termíne, upovedomí prevádzkovateľ o tejto veci v čo najkratšom čase kupujúceho a oznámi mu predpokladaný termín dodania objednaného tovaru alebo mu navrhne dodanie alternatívneho tovaru.*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď podmienky

stanovené predávajúcim vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa tým, že umožňujú dodávateľovi- predávajúcemu jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého zmluve, čím sa jedná o porušenie § 53 ods. 4 písm. i/ Oz pričom nerovnováha zmluvných strán spočíva v tom, že predávajúci pozná presne kúpnu cenu, ktorá mu bude kupujúcim- spotrebiteľom uhradená, ale spotrebiteľ nepozná termín, kedy mu výrobok bude dodaný, pretože predávajúci nemá pri výrobkoch na svojom webovom sídle uvedené žiadne dodacie lehoty (čo preukazuje aj informácia vytlačená pri kontrole dňa 1.12.2017 *Celkový opis tovaru* tvoriaca súčasť prílohy č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.12.2017, ktorá bola opatrená pečiatkou predávajúceho a v ktorej sú uvedené všetky informácie nachádzajúce sa na webovom sídle predávajúceho pri výrobku *Matrac FOX Wellness*) a určenie lehoty vyjadrením „v najkratšej dobe po prijatí elektronickej objednávky“ nie je jej objektívnym a merateľným vyjadrením s poukazom na to, že pri zmluvách uzatváraných na diaľku je podľa zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar a stanovenie výhrady zo strany predávajúceho o zmene dodacieho termínu s tým, že termíny dodania sú len orientačné, teda nemajú záväzný charakter, a dokonca včlenením súhlasu kupujúceho do informácií tvoriacich súčasť spotrebiteľskej kúpnej zmluvy s predĺžením bližšie nedefinovanej dodacej lehoty v prípade, že nastanú bližšie nešpecifikované „iné okolnosti“, je spochybnením princípu právnej istoty pre spotrebiteľa, ktorý má právo na dodanie výrobku v stanovenom termíne. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky 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 § 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. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v ods. 6, alebo neoznámí obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Podľa § 8 ods. 6 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o existencii práva na odstúpenie od zmluvy.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku II. *Objednávka, uzatvorenie zmluvy, odstúpenie od zmluvy* v bode 6. bolo uvedené: „*Kupujúci (spotrebiteľ) je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do štrnástich pracovných dní do dňa prevzatia tovaru...*“ a v článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru* v bode 4. bolo uvedené: „*Kupujúci (spotrebiteľ) má právo vrátiť tovar bez uvedenia dôvodu do 7 dní od doručenia*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekálne obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom**, keď uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne lehoty na realizáciu práva na odstúpenie od zmluvy (14 pracovných dní a 7 dní); v dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane

informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že v OP v článku V. *Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru* v bode 8. bolo uvedené: „....Predávajúci si vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je potrebné zaslať na opravu výrobcovi o dobu nevyhnutne potrebnú k tejto oprave.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, nakoľko zákonná lehota na vybavenie reklamácie sa nemôže predĺžiť. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 3 ods. 1 písm. h/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Podľa § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informačná povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. h/ citovanej právnej úpravy považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 tohto zákona.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

(podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „*objedávka s povinnosťou platby*“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MAPEMI Plus SK, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 8103, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.matrace-matex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), 1.12.2017 a 16.1.2018 v prevádzkarni: *Matrace MATEX SK, M. R. Štefánika 8103/203, Žilina* zistené, že účastník konania ako predávajúci **nesplnil povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu** (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „*objedávka*

s povinnosťou platby“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď vykonanie nákupu sa končilo stlačením tlačidla: „Odoslať objednávku“). **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur).**

S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie ide o súbeh trestných činov vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a predávajúcemu uložil, z hľadiska hmotnoprávnych účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, a to za správny delikt podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbíhajúcich sa trestných činov.

Najprísnejšie postihnuteľný správny delikt je delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakej sadzbe pokút správny orgán uloží úhrnnú sankciu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na najzávažnejší delikt.

Správny orgán posúdil ako najzávažnejšie porušenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko z hľadiska dôsledkov zistených nedostatkov tieto porušenia môžu priamo zasiahnuť do práv spotrebiteľov, konkrétne im mohli spôsobiť priamo ekonomickú ujmu (stanovením povinnosti spotrebiteľovi zaslať výrobok, v rámci realizácie práva na odstúpenie od zmluvy, s dohodnutým poistením proti škodám spôsobeným prepravou, určením povinnosti spotrebiteľovi znášať finančné náklady v súvislosti s vybavením reklamácie uplatnenej v záručnej dobe, neinformovaním spotrebiteľa o označení registra, ktorý predávajúceho - účastníka konania zapísal a o čísle zápisu, ako ani o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, ďalej deklarováním nevrátenia spotrebiteľovi, pri využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy, ceny poštovného a balného, taktiež vymienením si podmienok stanovujúcich značne nevýhodné postavenie spotrebiteľa v súvislosti s lehotou na dodanie výrobkov, zároveň dvojzmyselným definovaním lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy, ako aj určením predĺženia zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie), kým neposkytnutie spotrebiteľom formulára na odstúpenie od zmluvy alebo poučenia o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, neoznámenie spotrebiteľom informácie o možnosti riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, neuvedenie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a nezabezpečenie výslovného potvrdenia od spotrebiteľa, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, nemuselo priamo ovplyvniť konanie spotrebiteľov, a taktiež podľa rozsahu porušení, keď predávajúci porušil § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v siedmich prípadoch, kým ustanovenie § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. v troch prípadoch.

Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, nakoľko uložením úhrnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **MAPEMI Plus SK, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 6.2.2018 s doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania dňa 17.2.2018, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 1.12.2017 vedúca prevádzkarne p. Katarína Kačerová uviedla: *„Pri kontrole som bola osobne prítomná. Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Všetky vytlačené dokumenty uvedené na webovej stránke www.matrace-matex.sk som v deň kontroly odsúhlasila. Na eshope je uvedená konečná cena aj s DPH. Zákazník navyše obdrží aj faktúru kde je uvedená cena aj bez DPH aj s DPH.“*

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 16.1.2018 vedúca prevádzkarne p. Katarína Kačerová uviedla: *„Pri kontrole som bola osobne prítomná. Inšpekčný záznam som osobne prevzala.“*

Dňa 29.1.2018 bola správnomu orgánu, prostredníctvom listovej zásielky, doručená písomnosť s označením: *„Vec Informovanie o odstránení nedostatkov v prevádzke MATRACE MATEX SK, prevádzkovateľ MAPEMI Plus SK, s.r.o.“* zo dňa 25.1.2018, v ktorej bolo uvedené: *„V zmysle Vášho protokolu vykonaní kontroly na e-shope www.matrace-matex.sk, si Vás dovoľujeme informovať o tom, že nedostatky zistené pri kontrole boli odstránené v plnom rozsahu. Mrzí nás vzniknutá situácia. Veríme, že teraz sme urobili všetko preto, aby naše stránky boli v poriadku v zmysle zákona. S pozdravom Petr Mikulanin, konateľ.“*

Orgán dozoru má za to, že účastník konania svojimi vyjadreniami žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav veci a 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 okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Preto predmetné deklarovanie odstránenia zistených nedostatkov nie je možné definovať ako liberačný dôvod z preukázaného protiprávneho konania. 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 zákazov a povinností ustanovených týmto zákonom, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa.

./.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie MAPEMI Plus SK, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, ďalej upierať spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, ako aj nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom a **je povinná** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ 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 zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve, ako aj nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve a riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to jednak v súvislosti s právom zo zodpovednosti za vady výrobku (informovaním spotrebiteľa o spoplatnení vybavovania reklamácie uplatnenej v záručnej dobe a deklarováním predĺženia zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie), ako i v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy (viacvýznamovým informovaním spotrebiteľa o dĺžke lehoty na výkon jeho práva na odstúpenie od zmluvy, zároveň stanovením povinnosti pre spotrebiteľa dohodnúť si poistenie zásielky, ktorá je predmetom práva na odstúpenie od zmluvy, ako i vymienením si nevrátenia spotrebiteľovi ceny poštového a balného po jeho využití práva na odstúpenie od zmluvy), ďalej oznámením spotrebiteľovi takých podmienok vzťahujúcich sa na dodanie tovaru, ktoré môžu znamenať jednostrannú zmenu obsahu spotrebiteľskej zmluvy zo strany účastníka konania bez dôvodu dojednaného v zmluve a teda spôsobiť nerovnovážne postavenie v neprospech spotrebiteľa, ako aj neinformovaním spotrebiteľa o označení registra, v ktorom je účastník konania zaregistrovaný, ani o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha.

./.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinnosti bez právneho dôvodu, práva na informácie, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, práva na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán, práva na nepoužívanie nekalých obchodných praktík a na riadne informovanie spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo informovaním spotrebiteľa o možnosti uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy voči predávajúcemu len zaslaním mu výrobku poisteného proti škodám spôsobených prepravou, napriek tomu, že zákon túto povinnosť spotrebiteľovi neukladá, ako i informovaním spotrebiteľa o spoplatnení vybavovania jeho reklamácie, uplatnenej v záručnej dobe, napriek skutočnosti, že zákon pojednáva o vybavení reklamácie, uplatnenej v záručnej dobe, len bez úhrady, a to jedným z exaktne stanovených spôsobov vybavenia reklamácie, t. j. *„odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“*, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie, uplatnenej v záručnej dobe, za platbu, ale vždy len bezplatne. Zákon o ochrane spotrebiteľa zároveň stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy a práva zo zodpovednosti za vady výrobku pre spotrebiteľa nemožno zistené nedostatky hodnotiť ako nevýznamné.

Údaje o označení registra, ktorý účastníka konania zapísal a o čísle zápisu, ako i o názve a adrese orgánu dozoru patria medzi základné údaje pri zmluve uzatváranej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ dostať vždy a ktoré majú podstatný vplyv na jeho ochranu. Absenciou vyššie uvedených informácií bol spotrebiteľ ukrátený o možnosť získať informácie o predávajúcom z príslušného registra a zároveň i o možnosť obrátiť sa na príslušný orgán kontroly v prípade potreby a tým by mu potenciálne mohla vzniknúť škoda, čo nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona.

Poskytnutie informácie spotrebiteľovi o nevrátení mu ceny poštového a balného pri využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy, je priamym porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že predávajúci je povinný spotrebiteľovi vrátiť všetky platby, ktorého od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na poštovné a iných nákladov a poplatkov, do ktorých možno zahrnúť aj balné. Nerešpektovaním vyššie uvedenej povinnosti predávajúcim môže byť spotrebiteľovi dôvodne spôsobená majetková ujma, čo možno hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

Občiansky zákonník, ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „*neprijateľná podmienka*“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal neprijateľnú podmienku, ktorej následkom je jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce má možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemá možnosť ovplyvniť ich obsah, resp. túto možnosť nevyužíva. Vzhľadom na vyššie uvedené možno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

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 ponuke výrobkov prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda uvedenie jednoznačnej lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy.

Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku *bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, lebo bol viacvýznamovo, nie jednoznačne, informovaný o lehote na výkon práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko spotrebiteľ mohol, na základe poskytnutých mu dvoch rozdielnych lehôt, realizovať právo na odstúpenie od zmluvy s rizikom neakceptácie práva na odstúpenie od zmluvy zo strany predávajúceho. Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľa možno zistený nedostatok rovnako hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré

zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. 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.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby boli informácie vzťahujúce sa k dĺžke lehoty na vybavenie reklamácie, poskytnuté spotrebiteľovi pravdivo v nadväznosti na platnú legislatívu. Prehlásenie predávajúceho o predĺžení lehoty, definovanej zákonom na vybavenie reklamácie, ktorá je určená na 30 dní, pre prípad nevyhnutnosti vykonania opravy výrobcom, môže spotrebiteľovi privodiť priamu majetkovú stratu, nakoľko po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Predmetnú, so zákonom nesúladnú informáciu, nemožno považovať za zanedbateľný nedostatok.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, čím by mu uľahčil uplatnenie predmetného práva, ďalej neinformoval spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok nevyužitie tohoto finančne nenáročného mimosúdneho riešenia sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi a nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, čím by sa vylúčilo používanie internetových pascí s cieľom uvedomenia si pre spotrebiteľa, časového okamihu, od ktorého preberá na seba záväzok zaplatiť finančnú čiastku predávajúcemu. Správny orgán berie neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy, resp. poučenia o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy za predpokladu akceptácie tohto práva účastníkom konania, ďalej neinformovanie spotrebiteľa o možnosti riešenia sporu systémom alternatívneho riešenia sporov za predpokladu umožnenia prípadného sporu i týmto spôsobom mimosúdneho riešenia sporu, a nezabezpečenie výslovného potvrdenia od spotrebiteľa, že súčasťou objednávky je aj povinnosť uhradiť cenu, ako priťažujúce okolnosti.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

./.

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, obsahujúce viacero formulácií odporujúcich zákonu, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i 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. 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.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, o využití práva na odstúpenie od zmluvy, ako aj o podmienkach reklamácie, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

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

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 stanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Správny orgán výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukladanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na správny delikt najprísnejšie postihnuteľný.

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/0410/05/2017

Dňa: 9. 3. 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: **HOT- POINT centrum Orava, s. r. o., sídlo: 027 42 Podbiel 219**

prevádzkareň: **HOT POINT (OC KLINEC), Hviezdoslavovo nám. 213, Námestovo**

dátum vykonania kontroly: **6.12.2017**

IČO:

./.

• **pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa**

-informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 6.12.2017 u účastníka konania: *HOT- POINT centrum Orava, s. r. o., sídlo: 027 42 Podbiel 219* v prevádzkarni: *HOT POINT (OC KLINEC), Hviezdoslavovo nám. 213, Námestovo* zistené, že predávajúci neinformoval spotrebiteľa o cene 1 druhu predávaného výrobku (termoobal na kuracie nugetky a hranolky á 0,20€/ks) a zreteľne neoznačil tento výrobok cenou a ani informáciu o cene inak vhodne nesprístupnil, keď si spotrebiteľ po objednaní jedla: „kuracie nugetky a 2,19€/120g“ a „hranolky á 1,26€/180g“ nechal predávajúcim toto jedlo zabaliť, predávajúci ho zabalil do termoobalu, ale spotrebiteľ nebol v prevádzkarni žiadnym spôsobom informovaný o cene obalu na jedlo v hodnote 0,20€/ks, no napriek tomu mu bol tento obal účtovaný podľa dokladu o kúpe výrobku č. 55/182 zo dňa 6.12.2017 ako „termoobal 0,20€/ks“

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 400,-**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-04100517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 6.12.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *HOT POINT (OC KLINEC), Hviezdoslavovo nám. 213, Námestovo* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

V zmysle § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 6.12.2017 u účastníka konania: *HOT- POINT centrum Orava, s. r. o., sídlo: 027 42 Podbiel 219* v prevádzkarni: *HOT POINT (OC KLINEC), Hviezdoslavovo nám. 213, Námestovo* zistené, že spotrebiteľ si po objednaní jedla: „kuracie nugetky a 2,19€/120g“ a „hranolky á 1,26€/180g“ nechal predávajúcim predmetné jedlo zabaliť, predávajúci jedlo zabalil do termoobalu, ale spotrebiteľ nebol v prevádzkarni žiadnym spôsobom informovaný o cene termoobalu v hodnote 0,20€/ks, no napriek tomu mu bol tento obal účtovaný podľa dokladu o kúpe výrobku č. 55/182 zo dňa 6.12.2017 ako

./.

„termoobal 0,20€/ks“, čím si účastník konania nesplnil povinnosť informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť.

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 - **HOT- POINT centrum Orava, s. r. o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 25.1.2018, ktorá sa považuje za doručení dňom 11.2.2018 (t. j. márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 6.12.2017 kuchárka p. Jana Dvorská uviedla: „Cenu obalu doplníme a inšpekčný záznam 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.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **HOT- POINT centrum Orava, s. r. o.** v zmysle ustanovenia vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť.

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

Tým bol porušený § 14 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.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej neinformoval spotrebiteľa o cene predávaného výrobku, ani zreteľne neoznačil výrobok cenou a ani informáciu o cene predávaného výrobku inak vhodne nesprístupnil, čím nebol naplnený úmysel zákonodarcu garantovať spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď následkom porušenia tejto povinnosti je skutočnosť, že spotrebiteľ nemá k dispozícii jednu z rozhodujúcich informácií, ktoré môžu ovplyvniť jeho ekonomické správanie ohľadom záujmu o predávaný výrobok. Táto informácia patrí do skupiny informácií, ktoré spotrebiteľ musí od predávajúceho dostať vždy. 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. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihladené.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i 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. 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.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o cene predávaných výrobkov (obaly na jedlo sú v tomto prípade považované za predávané výrobky), čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Pri stanovení výšky sankcie boli zbrané do úvahy všetky vyjadrenia zamestnanca účastníka konania.

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

Preukázaním vyššie 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.