

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

Číslo: P/0095/05/2018

Dňa: 29.06.2018



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **TD improve, s.r.o., Cesta k lesu 10288/22, 036 01 Martin**
prevádzkareň: **Claud cafe&bar, Jilemnického 10809, OC di Campo, Martin**
dátum kontroly: **24.04.2018**
IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 1 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, keď kontrolou dňa 24.04.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok, a teda účastník konania spotrebiteľov riadne neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť

./.

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 250,-**, slovom **dvestopäťdesiat** eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty, príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00950518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.04.2018 v prevádzkarni Claud cafe&bar, Jilemnického 10809, OC di Campo, Martin vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá predávajúci:

Nebolo zabezpečené dodržanie povinnosti 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 § 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 § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa **riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie** vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. **Reklamačný poriadok** musí byť na **viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi**.

./.

Z vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva pre predávajúceho povinnosť riadne, a to v súlade s právnymi predpismi, informovať spotrebiteľa o všetkých relevantných podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady na výrobku. Zároveň je predávajúcemu uložená povinnosť o týchto skutočnostiach informovať spotrebiteľa určenou formou, a to prostredníctvom písomného reklamačného poriadku, ktorý sa má nachádzať v prevádzkarni na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci si preto nesplní povinnosť v zmysle tohto zákonného ustanovenia, ak reklamačný poriadok nemá vypracovaný vôbec, alebo ak v reklamačnom poriadku určí podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady v rozpore s právnymi predpismi, prípadne ak reklamačný poriadok, aj keď má vypracovaný, tento sa nachádza sa mieste, ktoré nie je pre spotrebiteľa viditeľné a dostupné.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď **v kontrolovanej prevádzkarni sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok**, a teda účastník konania spotrebiteľov riadne neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa – **TD improve, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 14.05.2018 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 30.05.2018 o 00:25:21 hod., oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 24.04.2018 konateľ spoločnosti uviedol, správny orgán cituje:

„ Osobne som prevzal inšpekčný záznam. Rozhodnutie RÚVZ doručím.“ – koniec citátu.

Dňa 26.04.2018 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu doručené od účastníka konania podanie, v ktorom konateľ spoločnosti uviedol, správny orgán cituje:

„Dobrý deň, na základe kontroly, čísla preukazov kontrolórov: 628 a 659, dňa 24.4.2018 na prevádzke Claud Café&Bar, Jilemnického 10809, OC Campo Di Martin, firma TD improve, s.r.o., dodávam podklady v prílohe, vyžiadané od kontrolórov.“ - koniec citátu.

Prílohu podania tvorili nasledujúce dokumenty:

- Rozhodnutie Regionálne úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Martine č. HV 2013/01992 zo dňa 06.11.2013, ktorým účastník konania preukázal správne orgánu, že v čase kontroly boli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, a teda predmetom tohto rozhodnutia nie je porušenie povinností uvedenej v § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa
- fotodokumentácia – 1ks, preukazujúca odstránenie nedostatku uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia

K vyššie uvedenému vyjadreniu správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatku hodnotí pozitívne, ale zároveň konštatuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, je účastník konania ako

kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistený nedostatok, jeho príčinu a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na jeho odstránenie a podať o nich a o ich výsledku v určenej lehote správu orgánu dozoru, a preto jeho následne odstránenie nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinnosti ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, vydáva výrok v znení ako je uvedené vyššie.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 24.04.2018, **vyjadreniami** účastníka konania zo dňa 24.04.2018 a zo dňa 26.04.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza **z objektívnych zistení** správneho orgánu, **z rozsahu a významu** zisteného nedostatku.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **TD improve, s.r.o.** podľa § 18 ods. 1 tohto zákona **povinná riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie** vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, pričom reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

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

Tým bolo porušené ustanovenie § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení pokuty prihliadol správny orgán na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej došlo k porušeniu zákonom chránených práv spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, že predávajúci si nespĺnil povinnosť riadne – v súlade s právnymi predpismi informovať spotrebiteľa o všetkých podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady na výrobku. Týmto konaním **predávajúci sťažil pozíciu spotrebiteľa** pri jeho možnom **uplatňovaní si práv zo zodpovednosti za vady na zakúpenom výrobku**. Sprístupnenie reklamačného poriadku správny orgán považuje za jeden z dôležitých prostriedkov zabezpečujúcich riadne informovanie spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, preto neumiestnenie reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi považuje správny orgán za zásah do práva spotrebiteľa nielen na samotné uplatnenie reklamácie, **ale aj na jednoznačné a riadne informácie** o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie. 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**. **Charakter protiprávneho konania** predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že **účel sledovaný zákonom** vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov **vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol**.

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 €**.

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.

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/0096/05/2018

Dňa: 29.06.2018



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 ochrane spotrebiteľa“)

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

účastníkovi konania: **SKALNIAK, s.r.o., 1. mája 4313, Liptovský Mikuláš**

prevádzkareň: **Záhradné centrum, 1. mája 4313, Liptovský Mikuláš**

dátum kontroly: **26.04.2018**

IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 16 ods. 1 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov, v ktorom sú uvedené zákonom stanovené náležitosti, keď kontrolou dňa 26.04.2018 (zameranou na prešetrenie spotrebiteľského podnetu P-322/2018) bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 1,50 € (v ktorom bol zakúpený výrobok – kvietok v kvetináči) **nebol spotrebiteľovi vydaný žiadny doklad o kúpe výrobku s uvedením taxatívne stanovených náležitostí **v žiadnej forme****

./.

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 700,-**, slovom sedemsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty, príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00960518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.04.2018 v prevádzkarni Záhradné centrum, 1. mája 4313, Liptovský Mikuláš, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-322/2018**, 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 § 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 § 16 ods. 1 písm. a) až e) zákona o ochrane spotrebiteľa **je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku**, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo odpredávaného výrobku, cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

./.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď **na kontrolný nákup** v hodnote 1,50 € (v ktorom bol zakúpený výrobok – kvietok v kvetináči) **nebol spotrebiteľovi zo strany predávajúceho vydaný žiadny doklad o kúpe výrobku** s uvedením zákonom stanovených náležitostí a tento nebol ani zaevidovaný v ERP, hoci sa ERP v prevádzkarni nachádzala a bola funkčná.

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 – **SKALNIAK, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 15.05.2018 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 31.05.2018 o 00:51:00 hod., oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke zo dňa 26.04.2018 osoba prítomná pri kontrole - vedúca prevádzky p. D.S. uviedla, správny orgán cituje:

„ Zamestnanci bolo poučený o postupe vydávania bločkov. Pri kontrole som bola prítomná a inšpekčný záznam som osobne prevzala.“ – koniec citátu.

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

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

Predávajúci je nositeľom **objektívnej zodpovednosti** za plnenie povinností, ktoré pre neho zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývajú, a to bez ohľadu na mieru subjektívneho zavinenia z akéhokoľvek dôvodu, napr. zo strany zamestnanca.

Kontrolou bolo objektívne zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 1,50 € nebol spotrebiteľovi vydaný žiadny doklad o kúpe výrobku s uvedením taxatívne stanovených náležitostí v žiadnej forme, hoci sa v prevádzke nachádzala funkčná elektronická registračná pokladnica.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 322/2018, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2018, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 26.04.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu a z **rozsahu a významu** zisteného nedostatku, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.**

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **SKALNIAK, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 16 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku**, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo odpredávaného výrobku, cena jednotlivého výrobku, celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

Tým bol porušený § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 vecí, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení pokuty prihliadol správny orgán na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej došlo k porušeniu zákonom chránených práv spotrebiteľa.

Závažného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa dopustil účastník konania tým, že **nevydal žiadny doklad o kúpe výrobku**. Doklad o kúpe výrobku má nesporný význam pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho absencia môže sťažiť, ba dokonca aj zmariť spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobkov. **Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv.** Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie **objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb **bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.** Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že **účel sledovaný zákonom** vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov **vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol**.

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 €**.

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.

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/0102/05/2018

Dňa: 26. 6. 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: **DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo**

prevádzkareň: **DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo**

dátum vykonania kontroly: **10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018**

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. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o nákladoch na dopravu viacvýznamovým spôsobom**, 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 (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.decotrend.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Popis produkt* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Návod na použitie* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Nákupný košík* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Údaje, spôsob platby* (príloha č. 4a k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Potvrdenie objednávky* (príloha č. 4b k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Výpredaj tovaru (horná lišta)* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Showroom (horná lišta)* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Vaše realizácie (horná lišta)* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Facebook (horná lišta)* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Obchodné podmienky pre online nákup v eshope decotrend.sk* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2018 a príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Reklamačný formulár* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Spolupráca* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Akcie, doručenie a platby za tovar* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Darčkové poukážky* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Facebook, súťaže a darčeky* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Kontakt* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Zľavový kupón* (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.decotrend.sk, dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 v prevádzkarni: *DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo* zistené, že na podstránke *Obchodné podmienky pre online nákup v eshope decotrend.sk* (**d'alej len OP**; ktorá verifikovaná odtlačkom pečiatky spoločnosti DECOTREND, s.r.o. a podpisom konateľa spoločnosti DECOTREND, s.r.o.) bolo v bode 5.12 *Platby za prepravu a poštovné* uvedené: „...Cena dopravy pri objednaní tovaru, ktorého hodnota je vyššia ako 70 EUR: 0EUR...“ a na podstránke *Akcie, doručenie a platby za tovar* (ktorá je verifikovaná odtlačkom pečiatky spoločnosti DECOTREND, s.r.o. a podpisom konateľa spoločnosti DECOTREND, s.r.o.) bolo uvedené: „...**NONSTOP AKCIA na doručenie tovaru: 1/ pri zrealizovaní nákupu nad 50 € je doprava ZADARMO**...“, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne sumy vzťahujúce sa na výšku objednávky, zakladajúce bezplatnosť dopravy; 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)**

2. 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: *DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na vyššie uvedenom webovom sídle www.decotrend.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 v prevádzkarni: *DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo* zistené, že v OP v článku 8. *Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)* v bode 33. bolo uvedené: „*Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa čl. 8 bodu 1. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonsumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane....*“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nemožnosti opakovaného uplatnenia reklamácie na určitú vadu po jej vybavení (bez ohľadu na výsledok) jednostranne umožňuje dodávateľovi-predávajúcemu vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady výrobku, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení, **d'alej len OZ**), napriek skutočnosti, že ak si spotrebiteľ uplatnil právo zodpovednosti za vady výrobku na určitú jedinečnú vadu a táto reklamácia bola vybavená opravou, spotrebiteľ má právo si opätovne uplatniť reklamáciu na totožnú vadu a predávajúci je povinný predmetnú reklamáciu prijať a vybaviť ju v súlade s legislatívou; **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 § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na vyššie uvedenom webovom sídle www.decotrend.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 v prevádzkarni: *DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo* zistené, že:

-v OP v článku 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy v bode 2.6. bolo uvedené: „Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že:

m) o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad ako ustanovuje ust. § 502 Občianskeho zákonníka, ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných kupujúcemu po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje, informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho, ...“, keď v čl. 9. Osobné údaje a ich ochrana sa informácia o záruke, ani o pomoci a službách po predaji spotrebiteľovi, nenachádzala, čo vyvoláva nezrozumiteľnosť danej informácie pre spotrebiteľa; **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 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy v bode 2.6. bolo uvedené: „Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že: ...

n) existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže kupujúci s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho, ...“, keď sa na webovom sídle predávajúceho žiadna informácia o existencii kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, nenachádzala, čo vyvoláva nezrozumiteľnosť danej informácie pre spotrebiteľa; **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 povinnosti v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

• vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, 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, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-961/2017 u účastníka konania- predávajúceho: DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo v prevádzkarni: DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 zistené, že spotrebiteľ si na základe objednávky 1710306953 zo dňa 30.10.2017 prostredníctvom webového sídla www.decotrend.sk objednal tieto výrobky: obraz žena s vlasmi zs243210, rozmer: 30x30cm, á 12,88€/ks v počte 1ks a moderný obraz zs24351, rozmer: 30x30cm, á 12,88€/ks v počte 1ks s vyčíselním súhrnnej sumy 30,76€ (vrátane poštovného á 5,-€), ktorú uhradil pri prevzatí výrobkov, s ktorými obdržal aj faktúru č. 17003123 zo dňa 3.11.2017; zásielkou podanou na poštovú prepravu dňa 9.11.2017 (podacie číslo zásielky: DA015768240SK), doručenu predávajúcemu dňa 13.11.2017, spotrebiteľ využil právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zaslal

predávajúcemu zakúpené výrobky spolu s „*Formulárom na odstúpenie od zmluvy*“ zo dňa 8.11.2017; v e-maile zo dňa 22.11.2017 adresovanom predávajúcemu, sa spotrebiteľ vyjadril, že na základe telefonického rozhovoru s predávajúcim, mu zasiela faktúru č. 17003123 zo dňa 3.11.2017, potrebnú k odstúpeniu od zmluvy; následne predávajúci e-mailami zo dňa 22.11.2017 a 23.11.2017 žiadal spotrebiteľa o doručenie mu originálu vyššie uvedenej faktúry s tým, že až po obdržaní tohto dokladu bude riešiť jeho vrátenie finančných prostriedkov a v prípade, že mu spotrebiteľ nezašle dotknutú faktúru do 30.11.2017, bude mu vrátený tovar späť na jeho adresu; na predmetnú elektronickú komunikáciu reagoval spotrebiteľ informáciou adresovanou predávajúcemu v znení, že mu bola zaslaná s tovarom len kópia, nie originál faktúry č. 17003123 zo dňa 3.11.2017; zásielkou č. 703-030-79168005 zo dňa 15.12.2017 vrátil predávajúci výrobky, ktoré boli predmetom odstúpenia od zmluvy, spotrebiteľovi s doručením mu dňa 18.12.2017 a nevrátil mu žiadnu finančnú čiastku; z vyššie uvedeného vyplýva, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (a po preukázanom doručení vráteného tovaru predávajúcemu) 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; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ 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 **€ 1 300,-**, tisícristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty, príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01020518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo* 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 (**dalej 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. 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 skryva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v ods. 6, alebo neoznámi 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. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o nákladoch na dopravu.

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., zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.decotrend.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), ktoré boli opatrené pečiatkou spoločnosti *DECOTREND, s.r.o.:* *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Popis produkt* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Návod na použitie* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Nákupný košík* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Údaje, spôsob platby* (príloha č. 4a k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Potvrdenie objednávky* (príloha č. 4b k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Výpredaj tovaru (horná lišta)* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Showroom (horná lišta)* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Vaše realizácie (horná lišta)* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Facebook (horná lišta)* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Obchodné podmienky pre online nákup v eshope decotrend.sk* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2018 a príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Reklamačný formulár* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Spolupráca* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Akcie, doručenie a platby za tovar* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Darčkové poukážky* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Facebook, súťaže a darčeky* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Kontakt* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), *Zľavový kupón* (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.1.2018), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.decotrend.sk dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 v prevádzkarni: *DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo* zistené, že v OP bolo v bode 5.12 *Platby za prepravu a poštovné* uvedené: „...Cena dopravy pri objednaní tovaru, ktorého hodnota je vyššia ako 70 EUR: 0EUR...“ a na podstránke *Akcie, doručenie a platby za tovar* bolo uvedené: „...NONSTOP AKCIA na doručenie tovaru: 1/ pri zrealizovaní nákupu nad 50 € je doprava ZADARMO...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o nákladoch na dopravu viacvýznamovým spôsobom**, keď uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne sumy vzťahujúce sa na výšku objednávky, zakladajúce bezplatnosť dopravy; 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 § 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 vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 v prevádzkarni: *DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo* zistené, že v OP v článku 8. *Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)* v bode 33. bolo uvedené: „*Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa čl. 8 bodu 1. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonsumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane....“*, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď podmienka stanovená predávajúcim vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nemožnosti opakovaného uplatnenia reklamácie na určitú vadu po jej vybavení (bez ohľadu na výsledok) jednostranne umožňuje dodávateľovi-predávajúcemu vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady výrobku, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že ak si spotrebiteľ uplatnil právo zodpovednosti za vady výrobku na určitú jedinečnú vadu a táto reklamácia bola vybavená opravou, spotrebiteľ má právo si opätovne uplatniť reklamáciu na totožnú vadu a predávajúci je povinný predmetnú reklamáciu prijať a vybaviť ju v súlade s legislatívou. **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. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť sa oboznámiť pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 v prevádzkarni: *DECOREND, Hviezdoslavovo námestie 45/24, Námestovo* zistené, že:

-v OP v článku 2. *Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy* v bode 2.6. bolo uvedené: „Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že:

m) *o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad ako ustanovuje ust. § 502 Občianskeho zákonníka, ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných kupujúcemu po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje, informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho, ...“*, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne**, keď v čl. 9. *Osobné údaje a ich ochrana* sa informácia o záruke, ani o pomoci a službách po predaji spotrebiteľovi, nenachádzala, čo vyvoláva nezrozumiteľnosť danej informácie pre spotrebiteľa; **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 2. *Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy* v bode 2.6. bolo uvedené: „Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že: ...

n) *existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže kupujúci s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho, ...“*, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne**, keď sa na webovom sídle predávajúceho žiadna informácia o existencii kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, nenachádzala, čo vyvoláva nezrozumiteľnosť danej informácie pre spotrebiteľa; **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 § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h/ uvedenej právnej úpravy, spotrebiteľ je oprávnený aj bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru. Spotrebiteľ podávajúci podnet P-961/2017 bol informovaný o práve na odstúpenie od zmluvy informáciami na webovom sídle www.decotrend.sk, ako aj prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa tovar považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy 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.

Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

Podľa § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-961/2017 u účastníka konania-predávajúceho: *DECOTREND, s.r.o., sídlo: 9. mája 430/3, 029 01 Námestovo*, dňa 10.1.2018, 25.1.2018 a 9.3.2018 v prevádzkarni: *DECOREND, Hviezdoslavovo námestie* zistené, že spotrebiteľ si na základe objednávky 1710306953 zo dňa 30.10.2017 prostredníctvom webového sídla www.decotrend.sk objednal tieto výrobky: obraz žena s vlasmi zs243210, rozmer: 30x30cm, á 12,88€/ks v počte 1ks a moderný obraz zs24351, rozmer: 30x30cm, á 12,88€/ks v počte 1ks s vyčíselním súhrnnej sumy 30,76€ (vrátane poštovného á 5,-€), ktorú uhradil pri prevzatí výrobkov, s ktorými obdržal aj faktúru č. 17003123 zo dňa 3.11.2017. Zásielkou podanou na poštovú prepravu dňa 9.11.2017 (podacie číslo zásielky: DA015768240SK), doručenou predávajúcemu dňa 13.11.2017, spotrebiteľ využil právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zaslal predávajúcemu zakúpené výrobky spolu s „*Formulárom na odstúpenie od zmluvy*“ zo dňa 8.11.2017. V e-maili zo dňa 22.11.2017 adresovanom predávajúcemu, sa spotrebiteľ vyjadril, že na základe telefonického rozhovoru s predávajúcim, mu zasiela faktúru č. 17003123 zo dňa 3.11.2017, potrebnú k odstúpeniu od zmluvy. Následne predávajúci e-mailami zo dňa 22.11.2017 a 23.11.2017 žiadal spotrebiteľa o doručenie mu originálu vyššie uvedenej faktúry s tým, že až po obdržaní tohto dokladu bude riešiť jeho vrátenie finančných prostriedkov a v prípade, že mu spotrebiteľ nezašle dotknutú faktúru do 30.11.2017, bude mu vrátený tovar späť na jeho adresu. Na predmetnú elektronickú komunikáciu reagoval spotrebiteľ informáciou adresovanou predávajúcemu v znení, že mu bola zaslaná s tovarom

len kópia, nie originál faktúry č. 17003123 zo dňa 3.11.2017. Zásielkou č. 703-030-79168005 zo dňa 15.12.2017 vrátil predávajúci výrobky, ktoré boli predmetom odstúpenia od zmluvy, spotrebiteľovi s doručením mu dňa 18.12.2017 a nevrátil mu žiadnu finančnú čiastku. Z vyššie uvedeného vyplýva, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (a po preukázanom doručení vráteného tovaru predávajúcemu) 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. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ 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 hmotnoprávných 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 viacerým spotrebiteľom (stanovením na webovom sídle dvoch rozdielnych hodnôt objednávky, s ktorými predávajúci spájal bezplatnosť dopravy pre spotrebiteľa a vymienením si v OP nemožnosti opakovaného uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobku na určitú vadu po jej vybavení (bez ohľadu na výsledok vybavenia), kým nevrátenie finančnej čiastky jednému spotrebiteľovi, po jeho odstúpení od zmluvy, malo vplyv len na ekonomickú situáciu tohto spotrebiteľa, a taktiež podľa rozsahu porušenia, keď predávajúci porušil § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v troch prípadoch, kým ustanovenie § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ 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- **DECOTREND, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania, písomnosťou zo dňa 16.5.2018 s doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania dňa 1.6.2018 s využitím fikcie doručenia („vypršanie úložnej lehoty s fikciou doručovania“), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 10.1.2018 konateľka spoločnosti DECOTREND, s.r.o. p. Mária Hranická uviedla: „*Pri kontrole som bola osobne prítomná a inšpekčný záznam som prevzala. Spotrebiteľke bola poslaná originál faktúra č. 17003123.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 25.1.2018 konateľka spoločnosti DECOTREND, s.r.o. p. Mária Hranická uviedla: „*Pri kontrole som bola osobne prítomná a inšpekčný záznam som prevzala. Doklady vytlačené zo dňa 24.01.2018- prílohy k inšpekčnému záznamu sú vytlačené z našej web stránky a podpisom som potvrdila ich pravosť a totožnosť.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 9.3.2018 konateľka spoločnosti DECOTREND, s.r.o. p. Mária Hranická uviedla: „*Pri kontrole som bola osobne prítomná, so záznamom som bola oboznámená a k výsledkom kontroly sa vyjadrím dodatočne.*“

Dňa 12.3.2018 bol správny orgán prostredníctvom elektronickej pošty účastníka konania z e-mailovej adresy maria.hranicka@decotrend.sk doručeny e-mail s predmetom: „*Vyjadrenie sa k inšpekčnému záznamu Decotrend*“, v ktorého texte bolo uvedené: „*Dobrý deň, na základe inšpekčného záznamu napísaného z vykonanej kontroly inšpektormi SOI so sídlom v Žiline zo dňa 09.03.2018 Vám v prílohe zasielame vyjadrenie sa k inšpekčnému záznamu. V prílohe zasielame: Odpoveď Decotrend s.r.o. strana 1+2, Príloha 1+ Príloha 2 odpoveď od ústrednej riaditeľky SOIna základe ktorej sme riešili odstúpenie od zmluvy so spotrebiteľkou. Vopred ďakujem za Vašu odpoveď.*“

S pozdravom,..... konateľ Decotrend, s.r.o., Tel:.....“

V prílohe predmetného e-mailu sa nachádzal dokument s označením: „*Vyjadrenie sa k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.03.2018*“ verifikovaný pečiatkou spoločnosti DECOTREND, s.r.o. i podpisom p. konateľky tejto spoločnosti. Nakoľko predmetné vyjadrenie svojím obsahom bolo vyjadrením nesúhlasu s opatrením nariadeným formou záväzného pokynu zo dňa 9.3.2018 v časti posúdenia prešetrovania podnetu spotrebiteľa P-961/2017, správny orgán ho v tejto časti považoval za námietky v zmysle § 6 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 (**dalej len námietky**) a v zákonom stanovenej lehote o nich rozhodol zamietnutím, a to rozhodnutím č. 1032 zo dňa 19.3.2018 s doručením účastníkovi konania dňa 28.3.2018 na základe elektronickej doručky. Ostatný obsah námietok vzťahujúci sa na posúdenie informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.decotrend.sk, vnímal správny orgán ako podanie správy o odstránení nedostatkov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie DECOTREND, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. c/ a ďalej § 4 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o nákladoch na dopravu viacvýznamovým spôsobom, a zároveň je **povinná** formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne.

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. 4, § 8 ods. 6 písm. c/ a ďalej § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých používal neprijateľnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve a nekalú obchodnú praktiku a zároveň neformuloval zmluvné podmienky zrozumiteľne, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal na svojom webovom sídle podmienku vylučujúcu uplatnenie práva zodpovednosti za vady výrobku zo strany spotrebiteľa, ďalej keď určil dve rôzne sumy vzťahujúce sa na výšku objednávky zakladajúce bezplatnosť dopravy a zároveň keď nezrozumiteľne naformuloval dve zmluvné podmienky odkazujúce spotrebiteľa ohľadom informácií o záruke, o pomoci a službách po predaji spotrebiteľovi na čl. 9. *Osobné údaje a ich ochrana* vo OP, kde sa však predmetné údaje nenachádzali, a deklarujúce existenciu kódexu správania, ktorý sa predávajúci zaviazal dodržiavať a s ktorým sa spotrebiteľ môže oboznámiť, napriek tomu, že na webovom sídle sa žiaden kódex správania, ktorý sa predávajúci zaviazal dodržiavať, nenachádzal.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán a na nepoužívanie nekalej obchodnej praktiky, ako aj na formulovanie zmluvných podmienok zrozumiteľným spôsobom.

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 pri konaní, t. j. pri ponuke výrobkov prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda uvedenie jednoznačnej hodnoty objednávky, pri dosiahnutí ktorej je garantovaná predávajúcim bezplatná doprava.

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 jednoznačne, nie viacvýznamovo, informovaný o cene objednávky, nakoľko spotrebiteľ sa mohol, na základe poskytnutých mu dvoch rozdielnych súm objednávky, domnievať, dosiahnutím určitej sumy objednávky nebude uhrádzať náklady na dopravu, no následne mohol zistiť, že tieto náklady na dopravu bude musieť platiť, lebo hodnota objednávky zakladajúca bezplatnosť dopravy, nie je dosiahnutá. Vzhľadom na význam ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľa nemožno zistený nedostatok hodnotiť ako zanedbateľné 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.

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 predmetnej webovej stránke pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemá možnosť ovplyvniť ich obsah, resp. túto možnosť nevyužíva. Vzhľadom na vyššie uvedené s poukazom na skutočnosť, že neprijateľná zmluvná podmienka bola koncipovaná v nadväznosti na právo zodpovednosti za vady výrobku, čo je najčastejšie uplatňované právo spotrebiteľmi, možno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách hodnotiť ako závažné porušenie zákona. /.

Zrozumiteľnosť formulácií zmluvných podmienok pri zmluvách uzatváraných písomne, s ktorými sa spotrebiteľ pred podpisom zmluvy mal možnosť oboznámiť, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, je jedným zo základných predpokladov uzavretia zmluvného vzťahu a pri nedodržaní tohoto predpokladu možno uvažovať o negatívnom dopade na spotrebiteľa spôsobilým priviesť ho do omylu, keď spotrebiteľovi bola poskytnutá nezrozumiteľná informácia o existencii kódexu správania, o umiestnení údajov záruke, o pomoci a službách po predaji spotrebiteľovi na webovom sídle, ktoré sa však v skutočnosti na webovom sídle účastníka konania nenachádzali alebo sa nenachádzali v deklarovanej podstránke daného webového sídla. Predmetné nezrozumiteľné informácie nemožno považovať za nevýznamný nedostatok.

K upretiu práva na ochranu ekonomických záujmov došlo tým, že účastník konania v zákonnej lehote 14 dní, po odstúpení spotrebiteľa podávajúceho podnet P-961/2017 od zmluvy, nevrátil tomuto 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. Správny orgán berie danú skutočnosť ako príťažujúcu okolnosť.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených všetkých 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 a 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,- €.

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

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/0106/05/2018

Dňa: 03.07.2018



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **VEMI SOLUTION s.r.o., Rázusova 49, Košice – mestská časť Juh 040 01**

prevádzkareň: **PINKY CLUB, Námestie SNP 2, OC GALERIA, Martin**

dátum kontrol: **02.05.2018 a 17.05.2018**

IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 6 - v zmysle ktorého, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď kontrolou dňa 02.05.2018 a dňa 17.05.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku – *Retiazka (čistá)* (zakúpená dňa 14.01.2018, reklamácia uplatnená dňa 27.03.2018) **vybavil zamietnutím bez odborného posúdenia**, nakoľko v rámci odborného posúdenia – *Vyjadrenia k reklamácii výrobku Marco Diamanthi- pozlátaná chirurgická oceľ* zo dňa 03.04.2018 chýbala jedna z jeho taxatívne stanovených náležitostí, a to presná identifikácia posudzovaného výrobku, pričom na takéto odborné posúdenie sa v zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa **neprihliada**

./.

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 02.05.2018 a dňa 17.05.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že na vyššie uvedenú reklamáciu **nebol predávajúcim vydaný písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,**

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie organu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaj o dátume vybavenia reklamácie, keď kontrolou dňa 02.05.2018 a dňa 17.05.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že evidencia o reklamáciách **neobsahovala** pri vyššie uvedenej reklamacii **údaj o dátume jej vybavenia**

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 **€ 450,-**, slovom štyristopäťdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01060518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.05.2018 a dňa 17.05.2018v prevádzkarni PINKY CLUB, Námestie SNP 2, OC GALERIA, Martin, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 331/2018**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

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

Podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa **ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia**; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť podľa odseku 9.

Podľa § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa **odborným posúdením** je písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Podľa § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie **musí obsahovať**:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku**
- c) popis stavu výrobku
- d) výsledok posúdenia
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Podľa § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, **ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.**

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 14.01.2018 zakúpil u predávajúceho výrobok – *Retiazka (čistá)* v predajnej cene 19,90 €.

Dňa 27.03.2018 si spotrebiteľ u predávajúceho uplatnil na predmetný výrobok reklamáciu, pričom ako vadu na výrobku uviedol: *z retiazky zišlo pozlátenie, zauzľuje sa, čím dráždi pokožku*. Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 0006.

Následne predávajúci dňa 18.04.2018 zaslal spotrebiteľovi písomnú výzvu na prevzatie plnenia – *Výzvu na ukončenie reklamačného konania* zo dňa 04.04.2018 a odborné posúdenie - *Vyjadrenie k reklamácii výrobku Marco Diamanthi - pozlátená chirurgická oceľ* zo dňa 03.04.2018, na základe ktorého predávajúci predmetnú reklamáciu zamietol.

Odborné posúdenie - *Vyjadrenie k reklamácii výrobku Marco Diamanthi - pozlátená chirurgická oceľ* zo dňa 03.04.2018 neobsahuje jednu z taxatívne stanovených náležitostí podľa § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to presnú identifikáciu posudzovaného výrobku. Na takéto odborné posúdenie sa v zmysle vyššie uvedenej legislatívy **neprihliada**.

Zároveň predávajúci v evidencii spotrebiteľských reklamácií neuviedol pri predmetnej reklamacii dátum jej vybavenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 27.03.2017 **nedodržel formálny postup** pri jej vybavovaní, keď túto reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, **zamietol bez odborného posúdenia**, keď toto neobsahovalo všetky požadované náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to presnú identifikáciu posudzovaného výrobku a z uvedeného dôvodu sa v zmysle § 18a ods.2 tohto zákona na takéto odborné posúdenie neprihliada a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a neuviedol v evidencii o reklamáciách dátum jej vybavenia.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.05.2018 do jeho elektronickej schránky dňa 06.06.2018 o 21:39:29 hod. doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke zo dňa 02.05.2018 osoba prítomná pri kontrole predavačka p. A. M. K. uviedla, správny orgán cituje:

„Vybavenie reklamácií posúvame našej manažérke na vyjadrenie. Osobne som prevzala inšpekčný záznam.“ – koniec citátu.

Vo vysvetlivke zo dňa 17.05.2018 osoba prítomná pri kontrole predavačka p. D.H. uviedla, správny orgán cituje:

„Osobne som prevzala inšpekčný záznam.“ – koniec citátu.

Dňa 29.05.2018 bol správny orgán doručený doklad označený ako *Vec: Sťažnosť číslo 0379960* zo dňa 04.04.2018 (a totožný doklad označený ako *Subjekt: Complaint number 037960* v anglickom vyhotovení), ktorý adresovala spoločnosť Marco Diamanti Ltd, 220 Blythe Road, LONDON W14 OHH, IČO: 9234827, účastníkovi konania, v ktorom je uvedené, správny orgán cituje: *„S odkazom na reklamáciu prehlasujem, že výrobok bol skontrolovaný a jeho stav nie je dôvodom pre sťažnosť. Na základe zistení nášho*

operátora reklamácií Vašu reklamáciu neuznávame kvôli nesprávnemu používaniu produktu. Zníženie kvality výrobku mohlo byť spôsobené – aplikáciou kozmetiky, ktorá obsahuje alkohol, opakovaný kontakt s vodou, pH pokožky zákazníka reagovala s výrobkom, čo spôsobilo čierny povrch na výrobku. (vid': certifikát: správne použitie bižutérie).“

K vyššie uvedenému dokladu správny orgán uvádza, že mu nie je zrejmý účel jeho doručenia, nakoľko predmetný doklad nemení skutkový stav zistený kontrolami dňa 02.05.2018 a dňa 17.05.2018, a to z dôvodu, že rovnako ako odborné posúdenie - *Vyjadrenie k reklamácií výrobku Marco Diamanthi- pozlátená chirurgická oceľ* zo dňa 03.04.2018, neobsahuje jednu z taxatívne stanovených náležitostí podľa § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to presnú identifikáciu posudzovaného výrobku.

Slovenská obchodná inšpekcia, **ako orgán štátnej správy**, sa pri svojej kontrolnej činnosti striktne riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie tak, ako to vyplýva zo zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Pri reklamáciách **sleduje dodržiavanie formálneho postupu** pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy.

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

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 6, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa**.

Účastník konania reklamáciu zo dňa 27.03.2018 mal povinnosť vybaviť formálnym postupom v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Teda mal povinnosť reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacoch od kúpy výrobku zamietnuť len na základe odborného posúdenia v súlade s ustanovením § 18a ods. 1 citovaného zákona, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v evidencii o reklamácií uviesť dátum vybavenia reklamácie.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie. Z pokladov k rozhodnutiu jednoznačne vyplýva, že účastník konania reklamáciu zo dňa 27.03.2018 t.j. uplatnená počas prvých 12 mesiacoch od kúpy výrobku zamietol bez odborného posúdenia, keď toto neobsahovalo všetky požadované náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to presnú identifikáciu posudzovaného výrobku a z uvedeného dôvodu správny orgán na takéto odborné posúdenie v zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa neprihliadal, nevydal písomný doklad

o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v evidencii o reklamácii neuviedol dátum jej vybavenia.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 331/2018, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 02.05.2018 a zo dňa 17.05.2018, **predloženými dokladmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.**

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **VEMI SOLUTION s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybaviť túto reklamáciu zamietnutím **len na základe odborného posúdenia vydaného v súlade s ustanovením § 18a ods. 1 citovaného zákona** a v zmysle § 18 ods. 9 a ods. 10 citovaného zákona je ďalej **povinná o vybavení** reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v evidencii o reklamácii uviesť dátum vybavenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 6, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákon o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Pri určovaní výšky pokuty bolo **v zmysle § 24 ods. 5 zákona** o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti účastníka konania.

V povinnosti podložiť svoje zamietavé stanovisko k reklamácii uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku odborným posúdením spĺňajúcim podmienky ustanovené § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je **potrebné vidieť** nielen **aspekt ochrany spotrebiteľa**, ale tiež **aspekt ochrany predávajúceho** a to v tom zmysle, že v prípade poskytnutia riadneho odborného posúdenia spotrebiteľovi sú spotrebiteľovi známe dôvody, pre ktoré je reklamácia zamietnutá, **že skutočne bol jeho výrobok svedomito**

./.

posudzovaný, teda reklamácia pôsobí presvedčivo a znižuje sa tak riziko vzniku sporu medzi predávajúcim a spotrebiteľom o dôvodoch a z nich vyplývajúcej oprávnenosti, či neoprávnenosti zamietnutia reklamácie. Odborné posúdenie musí predchádzať vybaveniu reklamácie, nakoľko je podkladom pre rozhodovanie predávajúceho o tom, akým spôsobom spotrebiteľskú reklamáciu vybaví.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na **možné následky** zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že **nedodržanie zákonného postupu** pri vybavovaní reklamácií **je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení** vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady ním predaného výrobku. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil spôsob, akým účastník konania v danom prípade ukončil reklamačné konanie a tiež to, že nezabezpečením odborného posúdenia reklamovanej vady v súlade s § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a neuvedením dátum vybavenia reklamácie v evidencii o reklamácií **nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou**, ktorá sa od neho očakáva.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol 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**.

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov **nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý**. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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 €**.

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.

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/0107/05/2018

Dňa: 03.07.2018



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: **Dung Vu Dinh, adresa miesta činnosti podniku zahraničnej osoby: A. Bernoláka 831, 013 03 Varín**

prevádzkareň: **Čínsky obchod, Nám. Sv. Floriána 131, Varín**

dátum kontrol: **17.04.2018 a 18.05.2015**

IČO:

pre nedodržanie povinností predávajúceho podľa § 13 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný, ak podáva informácie uvedené v § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, podávať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď kontrolou dňa 17.04.2018 a dňa 18.05.2018 bolo vo vyššie uvedenej v prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 8 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 406,90 €, ktoré mali informácie v zmysle Nariadenia Parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 článok 16 bod 3 o názve textilných vlákien **v cudzom jazyku**

./.

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 300,-**, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01070518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.04.2018 a dňa 18.05.2018 v prevádzkarni Čínsky obchod, Nám. Sv. Floriána 131, Varín vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti 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 § 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 je predávajúci povinný zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby, v prípade **textilných výrobkov informáciami v zmysle osobitného právneho predpisu – Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27.9.2011 o názve textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením** (ďalej len „Nariadenie Parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011“).

Podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa ak sa informácie uvedené v § 12 poskytujú **písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.**

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 17.04.2018 a dňa 18.05.2018 zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo osem druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote **406,90 €**, ktoré mali informácie o ich vlákňovom zložení v zmysle Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 **v cudzom jazyku:**

LANA – WOOL, LAINE – WOLLE, ACRILICO, ACRYLIC, ACRILIQUE, POLYACRYL, POLIESTER, WISKOZA, COTONE, COTTON, BAUMWOLLE, ELASTICO, BAWELNA.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 2 kusy Dámsky kabát FASHION á 38,90 €
- 2) 4 kusy Dámska blúзка SHE ANNA á 17,90 €
- 3) 4 kusy Dámske šaty ITALIAN STYLE á 7,95 €
- 4) 3 kusy Dámske šaty SWEETISSIMA á 13,95 €
- 5) 3 kusy Dámsky sveter GREEN® á 13,95 €
- 6) 2 kusy Dámska blúзка SHE ANNA á 17,90 €
- 7) 3 kusy Pánska mikina T&C STAR FASHION á 20,90 €
- 8) 3 kusy Pánske tričko LITTSTAR® MD 4466 á 14,50 €.

Hoci boli všetky tieto informácie podané **písomne, neboli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.**

Podľa ustanovenia článku 14 bod 1 citovaného Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 textilné výrobky sa označujú etiketou alebo iným označením, aby sa uviedlo ich vlákňové zloženie pri každom sprístupnení na trh.

Označenie textilných výrobkov etiketou a iným označením je trvalé, ľahko čitateľné, viditeľné a prístupné a v prípade etikety aj pevne pripevnené.

Podľa ustanovenia článku 15 bod 3 citovaného Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 pri sprístupnení textilného výrobku na trh distribútor zabezpečuje, aby textilné výrobky mali primerané etikety alebo iné označenia predpísané v tomto nariadení.

Podľa ustanovenia článku 16 bod 3 citovaného Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 označenie etiketou alebo iné označenia sú v úradnom jazyku alebo v jazykoch členského štátu, na ktorého území sa textilné výrobky sprístupňujú na trh pre spotrebiteľa, pokiaľ dotknutý členský štát neustanoví inak. Keďže Slovenská republika si právny stav neupravila inak, tak za etiketu lege artis (v súlade so zákonom) sa môže považovať len taká, ktorá je v úradnom jazyku členského štátu, teda v tomto prípade **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.** A toto účastník konania nespĺnil.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **Dung Vu Dinh.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.05.2018, ktorý bol riadne doručený dňa 04.06.2018, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke zo dňa 17.04.2018 účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„*Inšpekčný záznam som osobne prevzal. Nedostatky odstránime.*“ – koniec citátu.

K vyššie uvedenému vyjadreniu správny orgán uvádzam, že 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.

Vo vysvetlivke zo dňa 18.05.2018 účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

„*Dodatok k inšpekčnému záznamu som osobne prevzal.*“ – koniec citátu.

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

Predávajúci je nositeľom **objektívnej zodpovednosti** za plnenie povinností, ktoré pre ňu zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývajú, a to **bez ohľadu** na mieru subjektívneho zavinenia z akéhokoľvek dôvodu, ako i okolnosti prípadu.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.04.2018 a v dodatku zo dňa 18.05.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza **z objektívnych zistení** správneho orgánu, **z rozsahu a významu** zisteného nedostatku.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona ochrane spotrebiteľa **ste Dung Vu Dinh** v zmysle ustanovenia § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa **povinný** poskytnúť písomné informácie podľa osobitného právneho predpisu - Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**.

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

Tým bol porušený § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

./.

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

Nezabezpečenie označenia ponúkaných a predávaných textilných výrobkov v súlade s požiadavkami osobitného právneho predpisu – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011 informáciami v štátnom jazyku, nie je možné považovať za zanedbateľné porušenie zákona, nakoľko uvedenie informácií o materiálovom, resp. vlákňovom zložení výrobku, resp. poskytnutie ich prekladu do štátneho jazyka **je pre spotrebiteľa dôležité a má význam z hľadiska ochrany jeho ekonomických záujmov**. Pri absencii informácií, resp. pri neposkytnutí prekladu informácií o materiálovom, vlákňovom zložení výrobku, by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpených výrobkov pri ich nesprávnom používaní alebo ošetrovaní. Nakoľko by sa v takomto prípade jednalo o zavinené znehodnotenie výrobkov, vyhliadky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli nulové.

Pokiaľ spotrebiteľovi nie je zabezpečený údaj o materiálovom zložení výrobku, resp. preklad údajov o materiálovom zložení, **nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa a takisto nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa**. Je potrebné zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a **predávajúci ako odborník či profesionál**, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu **bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku**, ako aj na celkové množstvo a hodnotu výrobkov, u ktorých predávajúci nezabezpečil preklad písomných informácií o vlákňovom, resp. materiálovom zložení textilných výrobkov do kodifikovanej podoby štátneho jazyka **a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa**, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 13 citovaného zákona.

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

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že **účel sledovaný zákonom** vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov **vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol**.

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 €**.

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.

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/0115/05/2018

Dňa: 11.07.2018



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **SCHIPRO SK, s.r.o., Bystrička 414, 038 04 Bystrička**
prevádzkareň: **SCHIPRO, Kollárova 5631, Martin**
dátum kontroly: **17.05.2018**
IČO:

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 17.05.2018, zameranou na prešetrenie podnetu P-352/2018, bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („AKU vŕtacie kladivo 14V“, kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe výrobku č.37/647 zo dňa 24.01.2018) uplatnenú dňa 02.02.2018 (na vadu: „**BATERKA NEFUNGUJE**“)

./.

a zaevidovanú v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 17/2018, **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 – v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 17.05.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že predávajúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia vyššie uvedenej reklamácie, **nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie**

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 500,-**, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01150518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.05.2018 v prevádzkarni SCHIPRO, Kollárova 5631, Martin, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 352/2018**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

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

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

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

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď kontrolou dňa 17.05.2018 bolo, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-352/2018, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („AKU vrtacie kladivo 14V“, kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe výrobku č.37/647 zo dňa 24.01.2018) uplatnenú dňa 02.02.2018 (na vadu: „BATERKA NEFUNGUJE“) a zaevidovanú v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 17/2018, **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď v predložennom doklade pri kontrole bolo uvedené „.... Práca: 26.4.2018“. Predávajúci zároveň **nevydal o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.

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

Na základe uvedených skutočností bolo elektronicky účastníkovi konania listom zo dňa 08.06.2018, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 11.06.2018 o 12:45:04 hod., **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.05.2018 konateľ účastníka konania p. N.K. prítomný pri kontrole uviedol, že reklamáciu vybavili opravou (výmenou batérie). Viackrát telefonicky vyzývali zákazníka na prevzatie opraveného výrobku. Vyzdvihnutie stále odkladal. Dňa 26.04.2018 zákazník prišiel na predajňu. Najskôr odmietol opravený výrobok prevziať a odmietol podpísať prevzatie tovaru. Nakoniec si však opravený výrobok prevzal, ale doklad o vybavení neprevzal.

K vyššie uvedenému vyjadreniu správny orgán uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácií. Ďalej správny orgán uvádza, že pod pojmom vybavenie reklamácie zákon o ochrane spotrebiteľa v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Skutočnosť, že účastník konania spotrebiteľa telefonicky kontaktoval v zákonom stanovenej lehote nemožno považovať za žiadny zo spôsobov vybavenia reklamácie tak, ako predpokladá zákon o ochrane spotrebiteľa. Samotný zákon o ochrane spotrebiteľa v ustanovení § 18 ods. 4 stanovuje, že vybavenie reklamácie **nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**. Správny orgán k tvrdeniam účastníka konania, že spotrebiteľ vyzdvihnutie výrobku odklad, uvádza, že účastník konania mal možnosť po oprave výrobku, zaslať účastníkovi konania výzvu na prevzatie plnenia v 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie a dodržať tak požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie.

Postup pri vybavovaní reklamácií je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter (prikazujúci charakter). Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9** zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania reklamáciu zo dňa 02.02.2018 mal povinnosť vybaviť **formálnym postupom** v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Teda mal povinnosť vybaviť predmetnú reklamáciu niektorým zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmela byť dlhšia ako 30 dní a v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 352/2018, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.05.2018, **vyjadrením účastníka konania** zo dňa 17.05.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán** so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **SCHIPRO SK, s.r.o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si uplatňuje určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; **po určení spôsobu vybavenia reklamácie je povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie;** ďalej je **povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**

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

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

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

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

./.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán **v zmysle § 24 ods. 5** zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností a spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania predmetnú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že **za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie, ktoré je súladné s § 2 písm. m) vyššie citovanej právnej úpravy.** Iné odlišné konanie predávajúceho nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej **faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.**

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda **maril to, čo bolo zákonom sledované**, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol i na to, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie, **bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácií** spôsobom ustanoveným zákonom.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i 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.**

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov **nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.**

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

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

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.

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.