

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

Číslo: P/0300/05/2018

Dňa: 11.12.2018



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, 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: **MobilPC, s.r.o., Republiky 16, 010 01 Žilina,**

na základe kontroly v prevádzkarni: **MOBILPC, Republiky 16, Žilina** vykonanej dňa: **28.06.2018** a kontroly vykonanej dňa: **01.10.2018** na **Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 7 – v zmysle ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znovu uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady pri reklamácií uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, ktorú predávajúci zamietol, ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť

./.

predávajúceho za vadu, keď kontrolami dňa 28.06.2018 a dňa 01.10.2018 bolo zistené, že dňa 28.02.2018 uplatnil spotrebiteľ po 12 mesiacoch od kúpy (kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe výrobku z ERP č.*0003 zo dňa 14.04.2016) na výrobok - *mobilný telefón LG H440N* reklamáciu z dôvodu, že „GPS vypadáva, GPS nenájde polohu, 3x tá istá reklamácia“, ktorú predávajúci vybavil dňa 22.03.2018 zamietnutím; spotrebiteľ následne zaslal výrobok na odborné posúdenie, ktorého výsledkom bol Znalecký posudok číslo 6/2018 zo dňa 08.05.2018, v ktorom znalec Ing. Pavol Volf, Trnavská 1358/15, 010 08 Žilina, v časti III. Záver – bod 3.1 - *Otázka 1: Preskúmať a technický posúdiť MT zn. LG MH440N Spirit* v odpovedi konštatoval, že „Preskúmaním sa potvrdilo, že predmetný mobilný telefón zn. LG MH440N Spirit, IMEI/SN – 358819063063557 je v reklamovanej aplikácii GPS nefunkčný.“ a *Otázka 2: Stanoviť, či sa technický jedná o vadu alebo nie* v odpovedi konštatoval, že „Áno, ide o vadu mobilného telefónu“, a teda spotrebiteľ odborným posúdením preukázal zodpovednosť predávajúceho za vadu; spotrebiteľ znova uplatnil reklamáciu **dňa 11.05.2018**, ktorú, napriek odbornému posúdeniu, predávajúci **zamietol a neuhradil** spotrebiteľovi v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie **všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky účelne vynaložené náklady**, hoci ho o to spotrebiteľ písomne dňa 11.05.2018 požiadal

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **400,-€**, **slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03000518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.06.2018 v prevádzkarni: MOBILPC, Republiky 16, Žilina a dňa 01.10.2018 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 389/2018**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

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

Podľa § 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, vyťažaná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

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

Podľa 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil **po 12 mesiacoch od kúpy** a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. **Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova**; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. **Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.**

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ **dňa 14.04.2016** uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa výrobku – *mobilného telefónu LG H440N* - v predajnej cene 114,99 € (kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe výrobku z ERP č.*0003 zo dňa 14.04.2016).

Dňa 28.02.2018 uplatnil spotrebiteľ na zakúpený výrobok reklamáciu z dôvodu, že „*GPS vypadáva, GPS nenájde polohu, 3x tá istá reklamácia*“.

Predávajúci reklamáciu prijal, vydal písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie a zaevidoval ju v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod poradovým číslom 49 s dátumom vybavenia: 22.03.2018 a spôsobom vybavenia: reklamácia zamietnutá. Jednalo sa o reklamáciu uplatnenú po uplynutí 12 mesiacov od kúpy.

Dňa 22.03.2018 vydal predávajúci písomný doklad o vybavení reklamácie.

Následne spotrebiteľ zaslal výrobok na odborné posúdenie, ktorého výsledkom bol Znalecký posudok číslo 6/2018 zo dňa 08.05.2018, v ktorom znalec Ing. Pavol Volf, Trnavská 1358/15, 010 08 Žilina, v časti III. Záver – bod 3.1 - Otázka 1: Preskúmať a technický posúdiť MT zn. LG MH440N Spirit v odpovedi konštatoval, že „*Preskúmaním*

sa potvrdilo, že predmetný mobilný telefón zn. LG MH440N Spirit, IMEI/SN – 358819063063557 je v reklamovanej aplikácii GPS nefunkčný.“ a Otázka 2: Stanoviť, či sa technický jedná o vadu alebo nie v odpovedi konštatoval, že „Áno, ide o vadu mobilného telefónu“.

Na základe výsledkov znaleckého posudku spotrebiteľ dňa 11.05.2018 uplatnil znova reklamáciu. Účastník konania znova uplatnenú reklamáciu zo dňa 11.05.2018 vybavil dňa 17.05.2018 zamietnutím a neuhradil spotrebiteľovi v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky účelne vynaložené náklady, hoci ho o to spotrebiteľ písomne dňa 11.05.2018 požiadal.

Ako vyplýva z vyššie uvedených skutočností, pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa zo dňa 11.05.2018 účastník konania nedodrжал formálny postup pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie po uplynutí 12 mesiacov od kúpy, a to ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná lehota neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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 – **MobilPC, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.11.2018 do jeho elektronickej schránky dňa 19.11.2018 o 08:33:56 hod. doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 02.07.2018 bolo správnomu orgánu doručené podanie označené ako *Vec: Námietky proti podnetu č.P- 389/2018* zo dňa 29.06.2018. Dňa 09.07.2018 vydal správny orgán Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 2582/2018, ktoré nadobudlo právoplatnosť a vykonateľnosť dňa 18.07.2018. Predmetné Rozhodnutie o podaných námietkach je nedeliteľnou súčasťou spisu číslo P/0300/05/2018.

Štatutárny zástupca účastníka konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, ako predávajúceho, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, mal možnosť podľa ustanovenia § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní vyjadriť sa k dôvodom konania, príp. navrhnúť doplnenie dokazovania, čo však v lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania a **ani neskôr nevyužil.** Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu. Jediné stanovisko, ktoré štatutárny orgán podal, boli námietky zo dňa 29.06.2018, ktoré sú predmetom Rozhodnutia o podaných námietkach zo dňa 09.07.2018. V správnom konaní sa už nevyjadroval nikto, hoci správny orgán účastníka konania výslovne na túto možnosť písomne upozornil v Oznámení o začatí správneho konania č. P/0300/05/2018 zo dňa 07.11.2018.

Správny orgán, ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a **neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie**, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Správny orgán nezasahuje do rozhodovacieho procesu účastníka konania o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a v prípade reklamácií uplatnenej po uplynutí 12 mesiacov od kúpy, aby bola spotrebiteľovi daná možnosť **dat' si preskúmať správnosť spôsobu vybavenia reklamácie u osoby uvedenej v § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa a po využití tejto možnosti a preukázaní zodpovednosti predávajúceho za vady predanej veci, či boli spotrebiteľovi uhradené v lehote do 14 dní všetky náklady, ktoré s odborným posúdením mal priamo, alebo ich účelne vynaložiť (napr. poštovné) a ak spotrebiteľ znova uplatnil, na základe výsledkov odborného posúdenia, reklamáciu, či táto predávajúcim nebola zamietnutá.**

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

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

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

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

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti, stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek a okolnosti prípadu.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 389/2018, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 28.06.2018 a zo dňa 01.10.2018, námietkami zo dňa 29.06.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov**, ako aj tej skutočnosti, že sa jednalo o šetrenie spotrebiteľského podnetu, v ktorom **spotrebiteľ poukazoval na porušenie práv a právom chránených záujmov spotrebiteľa, na ochranu ktorých je zriadený správny orgán.**

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **MobilPC, s.r.o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** uhradiť spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa znovu uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné

posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, ak predávajúci reklamáciu výrobku uplatnenú po 12 mesiacoch zamietol a spotrebiteľ odborným posúdením preukázal zodpovednosť predávajúceho za vadu.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

Porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa dopustil predávajúci tím, že nedodržel formálny postup pri vybavovaní reklamácií, čo môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho **oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov**. Podľa názoru správneho orgánu možno porušenie povinnosti uvedenej vo výrokovej časti tohto rozhodnutia kvalifikovať ako závažné porušenie zákona, a to vzhľadom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa, ktorý má právo na úhradu všetkých nákladov vynaložených na odborné posúdenie, ako aj všetkých s tým súvisiacich účelne vynaložených nákladov v zákonom stanovenej lehote (keď spotrebiteľ preukázal zodpovednosť predávajúceho za vady na výrobku), čo mu priznáva priamo zákon o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal i na to, že nevybavením znova uplatnenej reklamácie, ktorej oprávnenosť bola preukázaná odborným posúdením, uznaním a neuhradením nákladov odborného posúdenia, ako i účelne vynaložených nákladov, napriek žiadosti spotrebiteľa zo dňa 11.05.2018, bol spotrebiteľ **ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom**.

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.**

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, P.O. Box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0311/05/2018

Dňa: 11.12.2018



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **Gastro Sport, s.r.o., sídlo: Vysokoškolákov 41, 010 08 Žilina**

prevádzkareň: **Hotel ****Villa Nečas, Celulóžka 3494, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **22.10.2018**

./.

- pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, 8 ods. 4 a § 8 ods. 6 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa:

- používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu v rozsahu primeranom komunikačnom prostriedku nejasným spôsobom, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 22.10.2018 v prevádzkarni: *Hotel ****Villa Nečas, Celulóžka 3494, Žilina* prevádzkovanou účastníkom konania: *Gastro Sport, s.r.o., sídlo: Vysokoškolákov 41, 010 08 Žilina* zistené, že spotrebiteľ bol v jedálnom lístku (ktorý tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.10.2018, v ktorom bolo uvedených 18 druhov jedál s obsahom mäsovej zložky) informovaný o hmotnosti mäsovej zložky jednotlivých jedál, no bez údajov o tom, či je táto hmotnosť mäsovej zložky uvedená v surovom stave alebo po tepelnej úprave, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu - 18 druhov jedál s obsahom mäsovej zložky - nejasným spôsobom a v dôsledku neinformovania spotrebiteľa o tom, či je hmotnosť mäsovej zložky uvedená v surovom stave alebo po tepelnej úprave, mohol priemerný spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **220,-€**, **slovom dvestodvadsať 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-03110518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Hotel ****Villa Nečas, Celulóžka 3494, Žilina* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

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

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

./.

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

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

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

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

Podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za klamlivé opomenutie tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 6; alebo neoznami 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. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o hlavných vlastnostiach produktu v rozsahu primeranom komunikačnému prostriedku a produktu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 22.10.20178 v prevádzkarni: *Hotel ****Villa Nečas, Celulóžka 3494, Žilina* prevádzkovanou účastníkom konania: *Gastro Sport, s.r.o., sídlo: Vysokoškolákov 41, 010 08 Žilina* zistené, že spotrebiteľ bol v jedálnom lístku (ktorý tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.10.2018, v ktorom bolo uvedených 18 druhov jedál s obsahom mäsovej zložky) informovaný o hmotnosti mäsovej zložky jednotlivých jedál, no bez údajov o tom, či je táto hmotnosť mäsovej zložky uvedená v surovom stave alebo po tepelnej úprave, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu- 18 druhov jedál s obsahom mäsovej zložky- nejasným spôsobom a v dôsledku neinformovania spotrebiteľa o tom, či je uvedená hmotnosť mäsovej zložky uvedená v surovom stave alebo po tepelnej úprave, mohol priemerný spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.11.2018, s doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 13.11.2018, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 25.10.2018 bol správny orgán z e-mailovej adresy grivalsky@villanecas.sk od účastníka konania doručený e-mail, v ktorom prevádzkový manažér uviedol, že nedostatok vznikol nedopatrením pri tlači nových jedálnych lístkov a bol odstránený doplnením chýbajúcej informácie. V prílohe predmetného e-mailu sa nachádzal jedálny lístok preukazujúci odstránenie zisteného nedostatku.

Vo vyjadrení zo dňa 14.11.2018, doručenom správny orgán od účastníka konania dňa 16.11.2018, tento poukázal na zaslanie e-mailu správny orgán dňa 25.10.2018 s dôkazom o odstránení zisteného nedostatku. V prílohe daného vyjadrenia sa nachádzal aj vyššie okomentovaný e-mail zo dňa 25.10.2018.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie Gastro Sport, spol. 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. a/ vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz používať nekalé obchodné praktiky, to klamlivým opomenutím poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu v rozsahu primeranom komunikačným prostriedku nejasným spôsobom, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

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. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

./.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu nekalej obchodnej praktiky klamlivým opomenutím poskytnutím spotrebiteľovi údajov o hlavných vlastnostiach produktu (jedla s obsahom mäsovej zložky) nevhodným spôsobom, bez konkretizácie toho, či údaj o hmotnosti mäsovej zložky jedla je uvedený v surovom stave alebo po tepelnej úprave, v dôsledku čoho mohol byť spotrebiteľ dôvodne uvedený do omylu.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, pričom porušenie daného zákazu vzhľadom na reálnu možnosť privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, a to aj s prihliadnutím na mieru v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na konanie účastníka konania, ktoré podstatne nenarušuje ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k právu na informácie o hlavných vlastnostiach produktu.

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

Konaním účastníka konania 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 a predaji jedál s obsahom mäsovej zložky, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda omyl nespôsobujúce informovanie o hmotnosti mäsovej zložky (či je uvedená v surovom stave alebo po tepelnej úprave) ako hlavnej vlastnosti ponúkaných 18 druhov jedál, no poskytnutím mu tohto údajov nevhodným, neúplným spôsobom mohol byť spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom vlastností daného produktu s následkom nesplnenia očakávania spotrebiteľa ohľadom hmotnosti odpredávaných jedál.

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 bol spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom hmotnosti mäsovej zložky jedál, čo nie je súladné so zákonom. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím informácie o hlavných vlastnostiach produktu nevhodným spôsobom, hodnotí správny orgán ako závažné, nakoľko konaním účastníka konania mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa.

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

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

Správny orgán pri stanovení výšky sankcie zohľadnil aj počet nedostatkových druhov výrobkov, t. j. 18 druhov.

Konaním účastníka konania došlo, v nadväznosti na odbornú starostlivosť, k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľa o hlavných vlastnostiach produktu, čo mohlo pri nedodržaní dobromyseľnosti zo strany predávajúceho, spôsobiť spotrebiteľovi škodu.

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 informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

./.

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

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

POUČENIE :

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