

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/0319/05/2018

Dňa: 3.1.2019



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 ďalej 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 takto:

účastníkovi konania: **Obec Pribylina, sídlo: 032 42 Pribylina 384/6**

prevádzkareň: **Autokemping Račková Dolina, Pribylina**

dátum vykonania kontroly: **11.7.2018**

./.

• pre porušenie povinnosti predávajúceho, poskytovateľa služieb v zmysle § 4 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorej je predávajúci, poskytovateľ služieb povinný poskytovať služby v bežnej kvalite, ktorá je v danom prípade predpísaná osobitným predpisom- Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 11.7.2018 v prevádzkarni: Autokemping * Račková Dolina, Pribylina prevádzkovanou účastníkom konania: Obec Pribylina, sídlo: 032 42 Pribylina 384/6 zistené, že v hygienických zariadeniach kontrolovaného ubytovacieho zariadenia kategórie kemping a triedy *, teda v (spoločných) umývárňach, kde má byť pri každom umývadle elektrická zásuvka s označením napätia, neboli v hygienických zariadeniach (spoločných) v **pánskych umývárňach pri 11 umývadlách umiestnené elektrické zásuvky a rovnako v dámskych umývárňach neboli pri 13 umývadlách umiestnené elektrické zásuvky**, čím si účastník konania nesplnil povinnosť poskytovať služby v bežnej kvalite predpísanej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried podľa jej všeobecných požiadaviek na ubytovacie zariadenia a podľa jej prílohy VII. Klasifikačné znaky kempingov

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **250,-€, slovom dvestopäťdesiat 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-03190518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.7.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni Autokemping* Račková Dolina, Pribylina kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho, poskytovateľa služieb:

V zmysle § 4 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, poskytovateľ služieb povinný poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely.

Podľa § 2 písm. k/ zákona o ochrane spotrebiteľa je bežnou kvalitou taká kvalita, ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností služby, ktoré podmieňujú jej bezprostredné používanie a spĺňajú predpokladané očakávania spotrebiteľa.

Bežná kvalita je v danom prípade predpísaná osobitným predpisom- Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (**d'alej aj vyhláška**).

./.

V prípade ubytovacích služieb kvalitu služieb predpisuje dotknutá vyhláška, pričom ubytovacie zariadenie zaraďuje do príslušnej kategórie a triedy podnikateľ na základe toho, ako ubytovacie zariadenie svojím charakterom, rozsahom a úrovňou poskytovaných služieb zodpovedá príslušnej kategórii a triede. Keďže kvalita ubytovacích služieb je kvalitou predpísanou, poskytovateľ služieb v zmysle citovaného zákona o ochrane spotrebiteľa nemôže poskytovať predmetné služby v bežnej kvalite, ale ani inej ako bežnej kvalite a to ani v prípade, ak spotrebiteľa na všetky rozdiely v kvalite vopred upozorní.

Podľa § 4 ods. 16 danej vyhlášky je kemping ubytovacie zariadenie, ktoré vo svojom areáli umožňuje hosťom ubytovať sa vo vlastných mobilných ubytovacích zariadeniach, akými sú najmä stan, obytný prívies, obytný automobil, alebo v mobilných a pevných ubytovacích objektoch prevádzkovateľa, akými sú najmä mobilný dom, bungalov, chata alebo zrub. Hostom poskytuje okrem základnej hygienickej vybavenosti aj možnosť stravovania, rekreačno-športovú, kultúrno-spoločenskú a obchodnú vybavenosť v rozsahu príslušnej triedy. Kemping je umiestnený v prírodnom prostredí s trávnatými plochami, zeleňou a rovinným terénom pod ubytovacími zariadeniami. Areál kempingu je oplotený alebo inak prírodne ohraničený s uzamykateľnou bránou alebo rampou a prístup k nemu je umožnený verejnosti prístupnou cestou. Do tejto kategórie patrí aj minikemp, ktorý predstavuje doplnkové zariadenie, najmä k iným kategóriám ubytovacích zariadení alebo k reštauráciám a športovým areálom. Hostia minikempu využívajú ich cestné a parkovacie plochy, vstupné priestory a pohostinskú vybavenosť. Minikemp poskytuje hosťom ubytovanie vo vlastných ubytovacích zariadeniach hostí, najviac v dvadsiatich trvale označených kempingových jednotkách s elektrickými prípojkami, z ktorých časť môžu tvoriť kempingové parcely vybavené elektrickou, kanalizačnou a vodovodnou prípojkou na umiestnenie mobilných domov. V ďalšom minikemp spĺňa požiadavky najmenej kempingu triedy **.

Podľa § 5 ods. 14 písm. e/ danej vyhlášky je hygienickým zariadením „stavebne oddelený, osvetlený priestor určený na osobnú hygienu a s tým súvisiace potreby hostí. Všetky hygienické zariadenia majú zabezpečené účinné vetranie a ľahko umývateľné dlážky a steny. Hygienickým zariadením je...

e) spoločná umývárň- stavebne oddelený, vetrateľný a osvetlený priestor, v ktorom je umiestnený súbor umývadiel a súbor samostatných sprchovacích kútov alebo boxov s tečúcou teplou a studenou vodou, vybavený zrkadlom, odkladacou plochou alebo poličkou, elektrickou zásuvkou s označením napätia na použitie elektrických spotrebičov; v priestore pre umývadlá a tiež v priestore pre sprchy je vybavená vešiakmi na odev a uteráky....“

Podľa prílohy VII. predmetnej vyhlášky *Klasifikačné znaky kempingov* v časti vzťahujúcej sa na triedu * má byť v hygienických zariadeniach (spoločných) umývárňach pri každom umývadle umiestnená elektrická zásuvka s označením napätia.

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 11.7.2018 v prevádzkarni: *Autokemping * Račková Dolina, Pribylina* prevádzkovej účastníkom konania: *Obec Pribylina, sídlo: 032 42 Pribylina 384/6* zistené, že v hygienických zariadeniach kontrolovaného ubytovacieho zariadenia kategórie kemping a triedy *, teda v (spoločných) umyvárňach, kde má byť pri každom umývadle elektrická zásuvka s označením napätia, neboli v hygienických zariadeniach (spoločných) v **pánskych umyvárňach pri 11 umývadlách umiestnené elektrické zásuvky** a rovnako v **dámskych umyvárňach neboli pri 13 umývadlách umiestnené elektrické zásuvky**, čím si **účastník konania nesplnil povinnosť poskytovať služby v bežnej kvalite predpísanej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried** podľa jej všeobecných požiadaviek na ubytovacie zariadenia a podľa jej prílohy VII. Klasifikačné znaky kempingov.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 15.11.2018, ktorý bol doručený dňa 15.11.2018 do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk (na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 11.7.2018 starosta obce Pribylina uviedol, že osobne prevzal inšpekčný záznam a elektrické zásuvky budú doplnené.

Vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania, doručenom správnomu orgánu dňa 26.11.2018 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, účastník konania uviedol, že elektrické zásuvky boli nainštalované k dámskym a pánskym umývadlám, pri ktorých to bolo technicky možné, a to v lehote dvoch týždňov od vykonania kontroly.

V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a preto následné deklarované odstránenie zistených nedostatkov nie je liberačným dôvodom z nepochybné zisteného protiprávneho skutkového stavu veci. Orgán dozoru má za to, že účastník konania svojím vyjadrením žiadnym spôsobom nespochybnil zistené nedostatky a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu, resp. poskytovateľovi služieb postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Písomnosťou zo dňa 10.12.2018, s doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 10.12.2018 (na základe elektronickej doručenky), oznámil správny orgán účastníkovi konania vydanie rozhodnutia v lehote 60 dní odo dňa začatia správneho konania.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je Obec Pribylina** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b/ vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** poskytovať služby v bežnej kvalite, ktorá je v danom prípade predpísaná osobitným predpisom - Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho, poskytovateľa služieb poskytovať služby v bežnej kvalite, ktorá je predpísaná vyhláškou, garantoval spotrebiteľovi právo na služby v kvalite v minimálnej zákonnej miere, pričom porušenie tejto povinnosti považuje správny orgán za nie zanedbateľné porušenie zákona. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej v hygienických zariadeniach nemal zabezpečené elektrické zásuvky.

Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na poskytovanie služieb v kvalite garantujúcej spotrebiteľovi minimálny štandard ustanovený všeobecne záväzným predpisom, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Po zohľadnení nedodržania povinnosti poskytovať služby v kvalite definovanej vo Vyhláške MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, vrátane miery v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona, aj vzhľadom na skutočnosť, že spotrebiteľ majúci záujem o ubytovanie má len obmedzené možnosti preveriť si kvalitu ubytovacieho zariadenia a spravidla sa spolieha na jeho

zatriedenie podľa počtu hviezdíčiek, pričom predávajúci, poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť splnenie takej kvality, akú spotrebiteľ v dobrej viere vzhľadom na kvalitu a triedu ubytovacieho zariadenia, očakáva. Ubytovacie zariadenie zaraďuje do príslušnej kategórie a triedy podnikateľ na základe toho, ako ubytovacie zariadenie svojím charakterom, rozsahom a úrovňou poskytovaných služieb zodpovedá príslušnej kategórii a triede a požiadavky na vybavenie, druh, rozsah a úroveň poskytovaných služieb deklarovaných vo vyššie uvedenej vyhláške pre danú kategóriu a triedu sú minimálne a ani tie neboli účastníkom konania dodržané.

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

Účastník konania, ktorý poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie za zistené protiprávne konanie absolútnu objektívnu zodpovednosť, čo znamená, že zodpovedá za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa (odo dňa nadobudnutia jeho účinnosti) aj vykonávacích právnych predpisov, 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 služby v kvalite predpísanej citovanou vyhláškou. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

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

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

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

POUČENIE:

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

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

Číslo: P/0327/05/2018

Dňa: 02.01.2019



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 (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), § 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: SPORTISIMO SK s. r. o., Boženy Němcovej 8, Bratislava
prevádzkareň: **SPORTISIMO, ZOC MAX, Prielohy 979/10, Žilina**
dátum kontroly: **10.10.2018**

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 10.10.2018, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-725/2018, bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že spotrebiteľka

si dňa 25.04.2017 zakúpila u predávajúceho výrobok – „*vychádzkovú obuv YL5157-011*“ v predajnej cene 51,95 € (kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe výrobku int.č. dokladu 100059776 zo dňa 25.04.2017), na ktorý si uplatnila dňa 17.07.2018 reklamáciu, v ktorej ako vadu uviedla: „*Na OPP predratá stielka nad pätou, začína sa drať aj po bokoch. Na OPP začína praskať zvršok*“, pričom predávajúci nepreukázal, že vybavil predmetnú reklamáciu v maximálnej zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán má za to, **že reklamácia spotrebiteľky nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 - v zmysle ktorého evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, keď kontrolou dňa 10.10.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že evidencia o reklamáciách **neobsahovala** k vyššie uvedenej reklamacii uplatnenej dňa 17.07.2018 **údaj o dátume a spôsobe 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 **340,-€ slovom tristoštyridsať 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-03270518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.10.2018 v prevádzkarni SPORTISIMO, ZOC MAX, Prielohy 979/10, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 725/2018**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj 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 ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých 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. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať **údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie** a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 25.04.2017 zakúpila u predávajúceho výrobok – „*vychádzkovú obuv YL5157-011*“ v predajnej cene 51,95 € (kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe výrobku int.č. dokladu 100059776 zo dňa 25.04.2017).

Dňa 17.07.2018 si spotrebiteľka uplatnila na výrobok reklamáciu, v ktorej ako vadu uviedla: „*Na OPP predratá stielka nad pätou, začína sa drať aj po bokoch. Na OPP začína praskať zvršok*“. Predávajúci reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 530 a vydal potvrdenie o prijatí reklamácie - *Reklamačný list* zo dňa 17.07.2018.

Na požiadanie inšpektorov nebol pri kontrole predložený žiadny doklad, ktorý by preukazoval, že by predávajúci vybavil reklamáciu zo dňa 17.07.2018 v maximálnej zákonnej lehote 30 dní jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri kontrole predávajúci predložil doklad - *Výzvu k prevzatiu reklamácie č. 530/2018 zo dňa 15.08.2018*, avšak predávajúci orgánu dozoru nepreukázal, že výzvu na prevzatie plnenia zaslal spotrebiteľke v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Kontrolou bolo zároveň zistené, že v čase kontroly sa predmetný výrobok nachádzal v prevádzkarni predávajúceho a evidencia o reklamáciách pri reklamácií zaevidovanej pod číslom 530 neobsahovala údaj o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 17.07.2018 **nedodržel formálny postup** pri vybavovaní reklamácie, a to: vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa a uviesť v evidencii o reklamáciách údaj o dátume a spôsobe vybavenia 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 - SPORTISIMO SK s. r. o.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 03.12.2018, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 04.12.2018, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 10.10.2018 osoba prítomná pri kontrole - vedúca prevádzky uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala a podací hárok nenašla. Spotrebiteľke vyjduť v ústrety podľa jej želania.

K vyššie uvedenému vyjadreniu správny orgán uvádza, že 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 o štátnej kontrole vnútorného trhu. Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci však správneho orgánu pri kontrole ani do času vydania tohto rozhodnutia nepreukázal, že vybavil reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 17.07.2018 v maximálnej zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán má za to, že reklamácia spotrebiteľky nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Účastník konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, 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**.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P-725/2018, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 10.10.2018, **predloženými dokladmi** od spotrebiteľky a účastníka konania pri kontrole, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 10.10.2018 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 SPORTISIMO SK s. r. o. v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná vybaviť reklamáciu **najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa a **uviesť v evidencii o reklamacii údaj o dátume a spôsobe vybavenia 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. 10 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 nevedol evidenciu o reklamacii so všetkými zákonom požadovanými náležitosťami.

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.

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 nedodržel 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 **bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácií** spôsobom ustanoveným zákonom.

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 výrobku. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv 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.

Zároveň správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol i na to, že nevedením evidencie spotrebiteľských reklamácií so všetkými zákonom požadovanými náležitosťami predávajúci **sťažil činnosť správneho orgánu**, nakoľko dôležitosť vedenia evidencie spotrebiteľských reklamácií je veľká, a to nielen z hľadiska spotrebiteľa, ale aj z hľadiska predávajúceho, pretože táto evidencia slúži správneho orgánu na preverenie tvrdení spotrebiteľa i predávajúceho. Je teda v záujme samotného predávajúceho, aby viedol úplnú evidenciu spotrebiteľských reklamácií so všetkými požadovanými náležitosťami. Tým, že zákonodarca stanovil povinnosť predávajúcemu viesť evidenciu o reklamáciách s taxatívne stanovenými náležitosťami, nepovažoval danú povinnosť len za „formalistickú“, ale sledoval ňou aj zámer posilnenia pozície orgánu dozoru pri presnom a skutočnom zisťovaní skutkového stavu veci a preukázaním neplnenia si danej povinnosti zo strany predávajúceho nebol sledovaný zámer v plnej miere dosiahnutý.

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**.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že **účel sledovaný zákonom** vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov **vzhľadom na zistené nedostatky 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**.

P O U Č E N I E :

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.