

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

Číslo: P/0301/05/2018

Dňa: 03.01.2019



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 o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **BILLA s.r.o., Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava**
v zast. a adresa pre doručovanie: Ing. Alena Wunderová, Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava

na základe kontrol:

v prevádzkarni: **Billa, Západ 46, Trstená** vykonaných dňa: **17.07.2018, 02.08.2018 a 28.09.2018**

v prevádzkarni: **Billa, Námestie Andreja Hlinku 7/B, Žilina** vykonaných dňa: **06.09.2018, 08.10.2018 a 22.10.2018**

v prevádzkarni: **Billa, Veľká Okružná 59/A, Žilina** vykonanej dňa: **26.09.2018**

./.

1. na základe kontrol:

v prevádzkarni: **Billa, Západ 46, Trstená** vykonaných dňa: **17.07.2018, 02.08.2018 a 28.09.2018**

pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík využitím klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré bolo spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, keď pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. P-526/2018 bolo kontrolami dňa 17.07.2018, 02.08.2018 a 28.09.2018 v prevádzkarni: Billa, Západ 46, Trstená zistené, že dňa 07.07.2018 bol spotrebiteľom vykonaný v kontrolovanej prevádzkarni spotrebiteľský nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 22,58 €. Spotrebiteľský nákup pozostával z výrobku 2 ks MIN. V. SULINKA á 0,85 €, 3 ks ROŽOK 50g á 0,07 €, 0,525 kg mangalica slanina 7,99 €/kg á 4,19 €, 2ks VELTL: ZELENÉ 1L á 2,59 €, VÍNO RÍBEZLOVÉ á 3,99 €, 1 kus HAMÉ SVAČINKA 190g á 0,95 €, 2 ks RIZLING VLAŠSKÝ 1L á 2,59 €, 1 ks HAMÉ PALI 190g á 0,95 €, 0,046 g Cesnak voľný SF 4,99 €/kg á 0,23 €, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 000291#000524 zo dňa 07.07.2018. Spotrebiteľ orgánu dozoru predložil fotografiu cenovky nachádzajúcej sa priamo na obale odpredaného výrobku – *0,525 kg chrbtovej bravčovej slaniny s kožou z mangalice* a fotokópiu dokladu z ERP č. 000291#000524 zo dňa 07.07.2018. Predávajúci prostredníctvom cenovky nachádzajúcej sa priamo na obale odpredaného výrobku – *0,525 kg chrbtovej bravčovej slaniny s kožou z mangalice* informoval spotrebiteľa o jednotkovej cene 6,79 €/kg a predajnej cene 3,56 €, pričom v skutočnosti podľa dokladu o kúpe výrobku z ERP č. 000291#000524 zo dňa 07.07.2018 a cenovej evidencie vedenej v ERP bola skutočná jednotková cena odpredávaného výrobku 7,99 €/kg a predajná cena 4,19 €. Predávajúci, tak spotrebiteľovi pred vykonaním nákupu prostredníctvom cenovky nachádzajúcej sa priamo na obale odpredaného výrobku – *0,525 kg chrbtovej bravčovej slaniny s kožou z mangalice* uvádzal nesprávnu informáciu o jednotkovej a predajnej cene odpredávaného výrobku. Predmetný spôsob informovania zo strany predávajúceho bol spôsobilý uviesť a reálne aj uviedol spotrebiteľa do omylu a bol spôsobilý zapríčiniť a reálne aj zapríčinil, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a porušeniu zákazu nekalých obchodných praktík, **čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d)**

2. na základe kontrol:

v prevádzkarni: **Billa, Námestie Andreja Hlinku 7/B, Žilina** vykonaných dňa: **06.09.2018, 08.10.2018 a 22.10.2018**

pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík využitím klamlivého konania vo vzťahu k cene resp. k existencii osobitnej cenovej výhody, ktoré bolo spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, keď kontrolami dňa 06.09.2018, 08.10.2018 a 22.10.2018, za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-615/2018, bol dňa 06.09.2018 v prevádzkarni: Billa, Námestie Andreja Hlinku 7/B, Žilina inšpektormi vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 12,53 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku 1 ks SAM. GL. KUR OIL NUT á 2,49 €, 2 ks REXONA MEN XTRA CO á 1,99 € (ZĽAVA NA POLOŽKU 2 x ZĽAVA MULTI -1 €),

1 ks ELSEVE SAMP. 250ml á 3,29€, 1ks PALMOLIVE SG 500ml á 1,89 €, 1ks TODAY ROLL ON 50ml á 0,89 €, 1 kus PALMOLIVE SG 250ml á 0,99 €, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z ERP č. 000231 zo dňa 06.09.2018. Predávajúci prostredníctvom cenovky nachádzajúcej sa pri odpredávanom výrobku *šampón ELSEVE Extraordinary OIL 250ml* informoval spotrebiteľov o predajnej cene 2,49 € a výške zľavy v znení: „- 24% AKCIA“ z pôvodnej predajnej ceny 3,29 €, pričom v skutočnosti podľa dokladu o kúpe z ERP č. 000231 zo dňa 06.09.2018 a cenovej evidencie vedenej v ERP, bola skutočná predajná cena odpredávaného výrobku 3,29 € a nebola poskytnutá žiadna deklarovaná zľava uvedená na cenovke odpredávaného výrobku. Predávajúci, tak spotrebiteľovi pred vykonaním nákupu prostredníctvom cenovky nachádzajúcej pri výrobku – označenom *šampón ELSEVE Extraordinary OIL 250ml* uvádzal nesprávnu informáciu o predajnej cene a výške poskytnutej zľavy na odpredaný výrobok. Predmetný spôsob informovania zo strany predávajúceho pred vykonaním obchodnej transakcie bol spôsobilý viesť spotrebiteľa do omylu a mohol zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene alebo existencie osobitnej cenovej výhody, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a porušeniu zákazu nekalých obchodných praktík, **čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d)**

3. na základe kontroly:

v prevádzkarni: **Billa, Veľká Okružná 59/A, Žilina** vykonanej dňa: **26.09.2018**

pre porušenie povinnosti predávajúceho informovať spotrebiteľa o cene výrobku alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď kontrolou dňa 26.09.2018 bolo v prevádzkarni: Billa, Veľká Okružná 59/A, Žilina zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 3 druhy výrobkov – *Kvet v kvetináči – drôtik*, *Kvet v kvetináči – palma chrysalidokarpus*, *Chlieb tyrolský 500g*, ktoré neboli označené cenou a ich cena ani nebola inak vhodne sprístupnená, **čím došlo k porušeniu § 14**

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 **1200,- €** slovom **jedentisícdvesto** 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-03010518.

O d ô v o d n e n i e

Inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj vykonali v dňoch 17.07.2018, 02.08.2018 a 28.09.2018 kontroly v prevádzkarni: Billa,

./.

Západ 46, Trstená, v dňoch 06.09.2018, 08.10.2018 a 22.10.2018 kontroly v prevádzkarni: Billa, Námestie Andreja Hlinku 7/B, Žilina a dňa 26.09.2018 kontrolu v prevádzkarni: Billa, Veľká Okružná 59/A, Žilina. Pri výkone kontrol boli zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčných záznamoch zo dňa: 17.07.2018, 02.08.2018, 28.09.2018, 06.09.2018, 08.10.2018, 22.10.2018 a 26.09.2018, 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 **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 § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci **nesmie používať nekalé obchodné praktiky** v spotrebiteľských zmluvách.

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

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami **odbornej starostlivosti**.

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú ak **podstatne narušuje alebo môže podstatne naručiť 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. **V zmysle Rozsudku Krajského súdu v Bratislave číslo 6S174/2014-29 priemerným spotrebiteľom je priemerne inteligentná v rozumnej miere informovaná, vnímavá a obozretná osoba.**

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

praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

V zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k **cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody**.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodnou praktikou je **konanie**, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, **ponukou, predajom a dodávaním výrobku spotrebiteľovi**.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. r) zákona o ochrane spotrebiteľa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na **značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie**, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil.

Podľa § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa 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 § 2 písm. w) zákona o ochrane spotrebiteľa neprimeraným vplyvom je **využívanie silnejšieho postavenia** vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.

Podľa § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa rozhodnutím o obchodnej transakcii je rozhodnutie spotrebiteľa o tom, **či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi**, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Podľa ustanovenia § 2 písm. zd) produktom je výrobok alebo služba vrátane nehnuteľností, práva alebo záväzku.

I. Prevádzkareň: Billa, Západ 46, Trstená:

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. P-526/2018 bolo kontrolami dňa 17.07.2018, 02.08.2018 a 28.09.2018 vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že dňa 07.07.2018 bol spotrebiteľom vykonaný v kontrolovanej prevádzkarni spotrebiteľský nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 22,58 €. Spotrebiteľský nákup pozostával z výrobku 2 ks MIN. V. SULINKA á 0,85 €, 3 ks ROŽOK 50g á 0,07 €, 0,525 kg mangalica slanina 7,99 €/kg á 4,19 €, 2ks VELTL: ZELENÉ 1L á 2,59 €, VÍNO RÍBEZLOVÉ á 3,99 €,

1 kus HAMÉ SVAČINKA 190g á 0,95 €, 2 ks RIZLING VLAŠSKÝ 1L á 2,59 €, 1 ks HAMÉ PALI 190g á 0,95 €, 0,046 g Cesnak voľný SF 4,99 €/kg á 0,23 €, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 000291#000524 zo dňa 07.07.2018. Spotrebiteľ orgánu dozoru predložil fotografiu cenovky nachádzajúcej sa priamo na obale odpredaného výrobku – *0,525 kg chrbtovej bravčovej slaniny s kožou z mangalice* a fotokópiu dokladu z ERP č. 000291#000524 zo dňa 07.07.2018.

Pri výkone kontrol bolo zistené, že predávajúci prostredníctvom cenovky nachádzajúcej sa priamo na obale odpredaného výrobku – *0,525 kg chrbtovej bravčovej slaniny s kožou z mangalice* informoval spotrebiteľa o jednotkovej cene 6,79 €/kg a predajnej cene 3,56 €, pričom v skutočnosti podľa dokladu o kúpe výrobku z ERP č. 000291#000524 zo dňa 07.07.2018 a cenovej evidencie vedenej v ERP bola skutočná jednotková cena odpredávaného výrobku 7,99 €/kg a predajná cena 4,19 €.

Predávajúci, tak spotrebiteľovi pred vykonaním nákupu prostredníctvom cenovky nachádzajúcej sa priamo na obale odpredaného výrobku – *0,525 kg chrbtovej bravčovej slaniny s kožou z mangalice* uvádzal nesprávnu informáciu o jednotkovej a predajnej cene odpredávaného výrobku. Predmetný spôsob informovania zo strany predávajúceho bol spôsobilý uviesť a reálne aj uviedol spotrebiteľa do omylu a bol spôsobilý zapríčiniť a reálne aj zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a porušeniu zákazu nekalých obchodných praktík.

II. Prevádzkareň: Billa, Námestie Andreja Hlinku 7/B, Žilina:

Kontrolami dňa 06.09.2018, 08.10.2018 a 22.10.2018, za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-615/2018, bol dňa 06.09.2018 vo vyššie uvedenej prevádzkarni inšpektormi vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 12,53 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku 1 ks SAM. GL. KUR OIL NUT á 2,49 €, 2 ks REXONA MEN XTRA CO á 1,99 € (ZĽAVA NA POLOŽKU 2 x ZĽAVA MULTI -1 €), 1 ks ELSEVE SAMP. 250ml á 3,29€, 1ks PALMOLIVE SG 500ml á 1,89 €, 1ks TODAY ROLL ON 50ml á 0,89 €, 1 kus PALMOLIVE SG 250ml á 0,99 €, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z ERP č. 000231 zo dňa 06.09.2018.

Pri výkone kontrol bolo zistené, že predávajúci prostredníctvom cenovky nachádzajúcej sa pri odpredávanom výrobku *šampón ELSEVE Extraordinary OIL 250ml* informoval spotrebiteľov o predajnej cene 2,49 € a výške zľavy v znení: „- 24% AKCIA“ z pôvodnej predajnej ceny 3,29 €, pričom v skutočnosti podľa dokladu o kúpe z ERP č. 000231 zo dňa 06.09.2018 a cenovej evidencie vedenej v ERP, bola skutočná predajná cena odpredávaného výrobku 3,29 € a nebola poskytnutá žiadna deklarovaná zľava uvedená na cenovke odpredávaného výrobku.

Predávajúci, tak spotrebiteľovi pred vykonaním nákupu prostredníctvom cenovky nachádzajúcej pri výrobku – označenom *šampón ELSEVE Extraordinary OIL 250ml* uvádzal nesprávnu informáciu o predajnej cene a výške poskytnutej zľavy na odpredaný výrobok. Predmetný spôsob informovania zo strany predávajúceho pred vykonaním obchodnej

transakcie bol spôsobilý uviesť spotrebiteľa do omylu a mohol zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene alebo existencie osobitnej cenovej výhody, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a porušeniu zákazu nekalých obchodných praktík.

Podľa § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby **a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť**.

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

V nadväznosti na ustanovenie § 11 ods. 1 Vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z.z. ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách, v zmysle ktorého na účely dohodovania cien sa za označovanie tovaru cenami **iným primeraným spôsobom považuje náhradný spôsob označovania uvedením údajov o cene na viditeľnom mieste**, a to na regáli, na pulte a vo vitríne, formou jedálneho lístka, informačnej tabule, ak tieto sú umiestnené tak, aby kupujúci nemusel vyžadovať ich predloženie alebo sprístupnenie. Takéto iné primerané spôsoby označovania tovaru cenami sa používajú najmä, ak ide o nebalený, rozvažovaný alebo rozlievaný tovar, alebo ak ide o poskytovanie lekárskej, liečebnej starostlivosti, osobných, pohostinských, opravárenských, prepravných, spojových a iných služieb.

III. Prevádzkareň: Billa, Veľká Okružná 59/A, Žilina:

Kontrolou dňa 26.09.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 3 druhy výrobkov – *Kvet v kvetináči – drôtik*, *Kvet v kvetináči – palma chrysalidokarpus*, *Chlieb tyrolský 500g*, ktoré neboli označené cenou a ich cena ani nebola inak vhodne sprístupnená.

Vyššie uvedené nedostatky týkajúce sa označovania výrobkov cenou resp. poskytovania informácií o cene boli počas kontroly odstránené. K čomu správny orgán uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorá mu vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, a teda zodpovedá za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa – **BILLA s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 09.11.2018 do jeho elektronickej schránky dňa 15.11.2018 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivkách zo dňa 17.07.2018 vedúca predajne Billa, Západ 46, Trstená uviedla, že pri kontrole bola osobne prítomná a inšpekčný záznam osobne prevzala.

Vo vysvetlivkách zo dňa 02.08.2018 vedúca predajne Billa, Západ 46, Trstená uviedla, že dňa 07.07.2018 sa mohlo stať, že cena uvedená priamo na výrobku nebola prepísaná, keďže tieto prepisujú ručne. V cenovej evidencii mali uvedenú správnu cenu a správna cena bola uvedená aj na cenovke na regáli, kde bol výrobok vyložený pre spotrebiteľa. Zároveň uviedla, že keby sa zákazník ozval priamo v prevádzke a upovedomil ich na nezrovnalosť, rozdiel ceny by mu samozrejme vyplatili, keďže majú garanciu cien.

K vyššie uvedenému vyjadreniu správny orgán uvádza, že hodnotí pozitívne skutočnosť, že predávajúci má nastavenú svoju obchodnú politiku tak, že v prípade, ak by spotrebiteľ upovedomil predávajúceho priamo v prevádzkarni na nezrovnalosť ohľadne ceny, rozdiel ceny by mu bol vyplatený, čo však neospravedlňuje konanie predávajúceho, kedy výrobok bol priamo na obale označený nižšou jednotkovou a predajnou cenou ako bola jeho reálna jednotková a predajná cena. Avšak, čo sa týka tvrdení o tom, že správna cena bola uvedená aj na cenovke na regáli, správny orgán musí konštatovať, že sa jedná o nepreukázateľné tvrdenie, ktoré nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania za objektívne zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne využitie klamlivého konania, ktoré je nekalou obchodnou praktikou.

Vo vysvetlivkách zo dňa 28.09.2018 vedúca predajne Billa, Západ 46, Trstená uviedla, že dáva skutočnosť na vedomie spoločnosti.

Vo vysvetlivkách zo dňa 06.09.2018 zástupkyňa vedúcej predajne Billa, Námestie Andreja Hlinku 7/B, Žilina uviedla, že s obsahom kontroly oboznámi vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivkách zo dňa 08.10.2018 vedúca predajne Billa, Námestie Andreja Hlinku 7/B, Žilina uviedla, že s obsahom kontroly oboznámi vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivkách zo dňa 22.10.2018 vedúca predajne Billa, Námestie Andreja Hlinku 7/B, Žilina uviedla, že svojim podpisom potvrdzuje len prevzatie záznamu, ktorý doručí vedeniu.

Vo vysvetlivkách zo dňa 26.09.2018 vedúca predajne Billa, Veľká Okružná 59/A, Žilina uviedla, že pri kontrole bola osobne prítomná, inšpekčný záznam prevzala a oboznámi vedenie spoločnosti.

Dňa 30.11.2018 bolo prostredníctvom e-mailu (od splnomocneného zástupcu účastníka konania) a dňa 06.12.2018 prostredníctvom pošty (od splnomocneného zástupcu účastníka konania a od Regionálnej veterinárnej a potravinovej správy, Jedľová 44, 010 04 Žilina) správnomu orgánu doručené podanie označené ako *Vec: Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania* zo dňa 19.11.2018, v ktorom splnomocnený zástupca účastníka konania uviedol, že pri posudzovaní nezhôd vzniknutých pri jednotlivých kontrolách je nutné brať

do úvahy počet kusov produktov a skutočnosť, že každá filiálka denne obchoduje so sortimentom cca 10 000 druhov tovarov, čo predstavuje viac ako 329 000 položiek, ktorých označenie predajnou a maloobchodnou cenou je potrebné denne ako aj pri akejkoľvek zmene osobne manuálne prekontrolovať a zistené nedostatky odstrániť. Vzniknutá situácia ich veľmi mrzí, no chcú zdôrazniť, že sa v žiadnom prípade nejednalo o zámerne konanie zamestnancov spoločnosti BILLA s.r.o., ale tak ako pri každej inej ľudskej činnosti a pri takom širokom spektre ponúkaných druhov výrobkov sa stane, že dôjde k určitému pochybeniu, tak ako aj v tomto prípade sa jedná o zlyhanie ľudského faktora. Ďalej splnomocnený zástupca účastníka konania uviedol, že spokojnosť ich zákazníka je pre nich prvoradá, preto sa držia faktu, že len spokojný zákazník sa k nim rád vracia. Záleží im na tom, aby zákazník nebol klamaný, aby bol dostatočne informovaný o predajných cenách ich tovaru a neuvedenie resp. uvedenie nesprávnej jednotkovej alebo maloobchodnej ceny výrobkov v žiadnom prípade nie je v ich záujme. Ich spoločnosť okamžite prijala opatrenie na odstránenie nedostatku a robí všetko preto, aby neporušovala požiadavky platnej legislatívy a aby poskytovala čo najdôveryhodnejšie informácie a komfort zákazníkom. Z toho dôvodu boli jednotliví zamestnanci opätovne poučení.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Vo vyššie uvedených prípadoch bolo preukázateľné zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne využitie klamlivého konania, ktoré je nekalou obchodnou praktikou a porušenie povinností ohľadne označovania výrobkov cenou resp. poskytovania informácií o cene.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezavahuje účastníka konania zodpovednosti

za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, tak ako bolo už uvedené vyššie v tomto rozhodnutí, povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Zo zákona o ochrane spotrebiteľa jasne vyplýva, že spotrebiteľ má právo na ochranu pred používaním nekalých obchodných praktík zo strany predávajúceho vo forme klamlivej obchodnej praktiky. Každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nie len dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nie len ak spôsobí protiprávny následok, ale stačí už aj hrozba, že protiprávny následok nastane.

Nekalá obchodná praktika sa týka celého procesu uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj informácií, ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa o tom, či a za akých podmienok výrobok kúpi.

Z pohľadu cieľov a zmyslu zákona o ochrane spotrebiteľa v časti nekalých obchodných praktík má byť postihnuté akékoľvek konanie, ktoré napĺňa znaky klamlivej nekalej obchodnej praktiky a je spôsobilé spotrebiteľovi spôsobiť ujmu.

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, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda označenie výrobkov správnymi cenami, resp. uvádzanie správnych informácií o cenách na výrobkoch a cenovkách.

Nebezpečenstvo uvádzania nesprávnych informácií o cenách na výrobkoch alebo cenovkách tak, že tieto sa javia v čase rozhodovania sa spotrebiteľa ako nižšie, či výhodnejšie spočíva v tom, že takéto konanie predávajúceho je spôsobilé pohnúť spotrebiteľa k tomu, že sa v dôsledku pre neho zaujímavej deklarovanej ceny na výrobku alebo cenovke rozhodne pre kúpu výrobku, ktorý je však v skutočnosti drahší a nakoniec kúpi aj taký výrobok, ktorý celkom nepovažuje za výhodný.

Dňa 10.12.2018 zaslal správny orgán splnomocnenému zástupcovi účastníka konania oznámenie o predĺžení termínu na vydanie rozhodnutia na 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods.2 zákona o správnom konaní, ktoré bolo riadne doručené dňa 14.12.2018.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P-526/2018 a P-615/2018, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.07.2018, 02.08.2018, 28.09.2018, 06.09.2018, 08.10.2018, 22.10.2018 a 26.09.2018, **vyjadreniami osôb** prítomných pri kontrolách dňa 17.07.2018, 02.08.2018, 28.09.2018, 06.09.2018, 08.10.2018, 22.10.2018 a 26.09.2018, **vyjadrením splnomocneného zástupcu** účastníka konania zo dňa 19.11.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov a z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľa sa museli obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu ich práv a právom chránených záujmov**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **nesmie BILLA s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1 v spojitosti s § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) a § 14 vyššie citovanej právnej úpravy, používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého obchodného konania, ak toto zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna, vo vzťahu k **cene alebo existencie osobitnej cenovej výhody** a je **povinná** informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne **označiť** výrobok cenou alebo informáciu o cene **inak vhodne** prístupníť.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) a § 14 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 právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti pri nedodržaní zákazu použitia nekalých obchodných praktík predávajúcim tým, že predávajúci klamlivo konal vo vzťahu k vo vzťahu k cene a existencie osobitnej cenovej výhody, keď informoval spotrebiteľa o výhodnejšej jednotkovej a predajnej cene výrobku - *0,525 kg chrbtovej bravčovej slaniny s kožou z mangalice* než bola reálna jednotková a predajná cena a keď deklaroval zľavu na výrobku - *šampón ELSEVE Extraordinary OIL 250ml*, pričom nebola poskytnutá žiadna deklarovaná zľava.

Použitím nekalých obchodných praktík, ktoré sú zakázané, **boli porušené práva spotrebiteľa** priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorých môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, **hodnotí správny orgán ako závažné** vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivými konaniami **došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa**. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používaním nekalých obchodných praktík pri konaní so spotrebiteľom, je **závažným zásahom** do práv spotrebiteľa chránených zákonom.

Cena a existencia osobitnej cenovej výhody je významným faktorom pri rozhodovaní o vstupe spotrebiteľa do zmluvného vzťahu s predávajúcim a využitie klamlivého konania zo strany predávajúceho je okolnosťou, ktorá **spotrebiteľovu schopnosť rozhodovať sa obmedzuje**. Spotrebiteľia sú osobitne citliví na to, že niečo im je zo strany predávajúceho poskytnuté výhodne, v zľave či grátis a pod vplyvom týchto informácií často **dalej neskúmajú**, či je ponuka pre nich skutočne výhodná, alebo nie a transakciu uzavrujú. Predávajúci klamlivým spôsobom uvádzal spotrebiteľovi atraktívnu, avšak v čase jeho nákupu nepravdivú cenu výrobku resp. v druhom prípade zľavu na výrobok, ktorá pôsobila lákavo a tento mohol stratiť ostražitosť. Správny orgán poukazuje na tú skutočnosť, že uvedené ceny, napriek tomu že nejde o vysoké čiastky, pôsobili na svojho spotrebiteľa lákavo vzhľadom na síce iracionálne, ale bežne zaužívané „psychologické bariéry“ pri ochote spotrebiteľa utrácať, t. j. na psychologicky účinné sumy, resp. zľavy.

Pri určení výšky pokuty ďalej správny orgán v zmysle **§ 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti predávajúceho informovať spotrebiteľa o cene predávaných výrobkov, zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď pri kontrole bolo zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 3 druhy výrobkov – *Kvet v kvetináči – drôtik*, *Kvet v kvetináči – palma chrysalidokarpus*, *Chlieb tyrolský 500g*, ktoré neboli označené cenou a ich cena ani nebola inak vhodne sprístupnená.

Informácia o cene výrobku je vo všeobecnosti pre spotrebiteľa **jednou z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku**. Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov informáciou o cene teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe určitého výrobku, poskytnutej služby a je mu tiež znemožnené vykonať si kontrolu správnosti účtovania po vykonaní kúpy. Informácia ex post, teda dodatočne pri platení za nákup, nemá pre spotrebiteľa potrebnú vypovedaciu schopnosť, pretože tento ešte pred kúpou musí vedieť, koľko ho jednotlivé položky nákupu budú stáť. Následná cenová informácia stavia spotrebiteľa pred hotovú vec a oberá ho o možnosť voľby medzi rozličnými ekonomickými operátormi s ohľadom nielen na kvalitu, ale aj cenu ponúkaných a predávaných výrobkov. Vzhľadom na uvedené preto považuje správny orgán konanie účastníka konania **za závažne porušenie zákona**, a to i napriek tomu, že došlo k promptnému odstráneniu zistených nedostatkov počas kontroly.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, **bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj využitie nekalých obchodných praktík** – klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku a k osobitnej cenovej výhode, porušenie povinnosti predávajúceho informovať spotrebiteľa o cene výrobku alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, **a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa** garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nespĺnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) a § 14 citovaného zákona.

./.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie **objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov **bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie**. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

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

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontrol porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi **bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny**.

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0314/05/2018

Dňa: 14.01.2019



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 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 (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: **Tomáš Dibdiak, miesto podnikania: Slnčná 163/4, 029 01**
Námestovo
prevádzkareň: **Hotel Slanica****, Slanická Osada 2181, Námestovo
dátum kontroly: **24.10.2018**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. b) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite, keď v čase kontroly dňa 24.10.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že účastník konania **neposkytoval spotrebiteľovi služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite**

./.

ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, nakoľko neboli dodržané Klasifikačné znaky na zaraďovanie ubytovacieho zariadenia do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške, keď vo vybavenosti izby č. 2 (dvojlôžková) chýbala jedna stolička, telefón so spojením mimo hotela cez centrálu a vo vybavenosti hygienického zariadenia kontrolovanej izby č. 2 chýbalo vrečko na hygienické vložky a vo vybavenosti izby č. 4 (dvojlôžková) chýbala jedna stolička, telefón so spojením mimo hotela cez centrálu a vo vybavenosti hygienického zariadenia kontrolovanej izby č. 4 chýbalo vrečko na hygienické vložky

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 **280,-€**, **slovom dvestoosemdesiat 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-03140518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.10.2018 v prevádzkarni Hotel Slanica**, Slanická Osada 2181, Námestovo vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktorý 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, 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. i) zákona o ochrane spotrebiteľa **službou** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány štátnej správy, ako je uvedené v § 19.

Podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytovať služby (ubytovania) **v bežnej - prepísanej kvalite** Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

Pri kontrole dodržiavania Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried bolo v ubytovacom zariadení Hotel Slanica**, Slanická Osada 2181, Námestovo zistené, že neboli dodržané Klasifikačné znaky na zaraďovanie ubytovacieho zariadenia do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške, keď vo vybavenosti izby č. 2 (dvojlôžková) chýbala jedna stolička, telefón so spojením mimo hotela cez centrálu a vo vybavenosti hygienického zariadenia kontrolovanej izby č. 2 chýbalo vrečko na hygienické vložky a vo vybavenosti izby č. 4 (dvojlôžková) chýbala jedna stolička, telefón so spojením mimo hotela cez centrálu a vo vybavenosti hygienického zariadenia kontrolovanej izby č. 4 chýbalo vrečko na hygienické vložky. Kontrolované izby č. 2 a č. 4 boli voľné a pripravené pre spotrebiteľov.

Predávajúci – poskytovateľ služieb teda v ubytovacom zariadení Hotel Slanica, Slanická Osada 2181, Námestovo spotrebiteľovi neposkytoval služby ubytovania v kvalite prepísanej osobitným právnym predpisom – Vyhl. MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.**

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky a poskytuje služby, a teda zodpovedá za zistené porušenie zákona – **Tomáš Dibdiak.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 14.11.2018, zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 19.11.2018.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 24.10.2018 osoba prítomná pri kontrole – prevádzkarka p. L.K. uviedla, že pri kontrole bola prítomná, osobne prevzala inšpekčný záznam a nedostatky čo najskôr odstráni.

K tomu správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorá mu vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

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.

Dňa 10.12.2018 zaslal správny orgán účastníkovi konania oznámenie o predĺžení termínu na vydanie rozhodnutia na 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods.2 zákona o správnom konaní, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 15.12.2018.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 24.10.2018, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 24.10.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov** a okolnostiam prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **ste Tomáš Dibdiak** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b) vyššie citovanej právnej úpravy, **povinný** poskytovať služby ubytovania **v kvalite predpísanej osobitným právnym 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.

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, spôsob a následky porušenia povinností vyplývajúcich z Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenie pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, keď účastník konania nedodržiaval povinností poskytovať služby v kvalite ustanovenej osobitnými predpismi tým, že v ubytovacom zariadení Hotel Slanica**, Slanická Osada 2181, Námestovo neboli dodržané klasifikačné znaky na zaraďovanie ubytovacieho zariadenia do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške, teda poskytovateľ služby neposkytol služby v predpísanej kvalite.

Spotrebiteľ majúci záujem o ubytovanie má len obmedzené možnosti preveriť si dopredu kvalitu ubytovacieho zariadenia, v ktorom sa chce ubytovať. Spravidla sa spolieha na zatriedenie ubytovacieho zariadenia do triedy podľa počtu hviezdíčiek. Úroveň poskytovaných služieb vzhľadom na zistený nedostatok nezodpovedala požiadavkám vyššie uvedenej vyhlášky pre danú kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia. V dôsledku toho spotrebiteľ nedostane za zaplatené služby protihodnotu v adekvátnej kvalite.

Účelom citovanej vyhlášky je stanoviť podmienky na zabezpečenie jednotného označovania a zaraďovania ubytovacích zariadení a dosiahnutie požadovanej kvality, rozsahu a úrovne poskytovaných služieb poskytovaných v týchto zariadeniach. Vyhláška v nadväznosti na zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje kvalitatívne požiadavky na prevádzkovanie ubytovacích zariadení. Podľa § 7 ods. 2 vyhlášky požiadavky na vybavenie, druh, rozsah a úroveň poskytovaných služieb pre jednotlivé kategórie a triedy ubytovacích zariadení, ktoré sa ustanovujú touto vyhláškou, treba považovať za minimálne.

Spotrebiteľ spravidla vychádza zo zaraďovania ubytovacieho zariadenia do konkrétnej triedy, pričom sa musí spoliehať, že ním vybrané zariadenie skutočne spĺňa všetky všeobecné požiadavky, ako aj klasifikačné znaky, ktoré na neho vyhláška kladie. Povinnosti dodržiavať podmienky ustanovené v kategorizácii ubytovacích zariadení sa vzťahuje na všetky subjekty oprávnené prevádzkovať ubytovanie podľa ustanovení živnostenského zákona.

Neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu **bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa**.

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

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom

rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade **spoľahlivo preskúmaný**.

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

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/0317/05/2018

Dňa: 09.01.2019



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 vo veciach ochrany spotrebiteľa“), § 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: **Katarína Húževková, miesto podnikania: Bytčianska
847/74B, Považský Chlmec, 010 03 Žilina**
prevádzkareň: **Diverso, Bottova 2, Žilina**
dátum kontroly: **25.10.2018**

1. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) – v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď

./.

kontrolou dňa 25.10.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnou formou (ani písomne a ani ústne v rámci kontrolného nákupu) informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov),

2. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 13 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný, ak poskytuje informácie uvedené v § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, poskytovať ich v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď kontrolou dňa 25.10.2018 bolo vo vyššie uvedenej v prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 5 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 1658,00 €, ktoré mali informácie v zmysle osobitného 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 článok 16 bod 3 o názve textilných vlákien v cudzom jazyku,

3. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 15 ods. 1 písm. a) – v zmysle ktorého je predávajúci povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť miesto podnikania fyzickej osoby - predávajúceho, keď kontrolou dňa 25.10.2018 bolo zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste vyššie uvedenej prevádzkarne nebolo uvedené miesto podnikania fyzickej osoby – predávajúceho,

4. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d) – v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený názov a množstvo výrobku, keď kontrolou dňa 25.10.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 19,00 €, v ktorom bol zakúpený výrobok – Šatka, bol spotrebiteľom vydaný doklad o kúpe výrobku z ERP č. 0006, ktorý neobsahoval názov odpredávaného výrobku, nakoľko na doklade bolo uvedené len „DOPLNKY“

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **500,-€, slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068 , VS-03170518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.10.2018 v prevádzkarni Diverso, Bottova 2, Žilina vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

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

Podľa § 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 § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi **jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov** v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnou formou (ani písomne a ani ústne v rámci kontrolného nákupu) informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným právnym predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o spôsobe ich použitia 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 EP a Rady č. 1007/2011“).

Podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa ak sa informácie uvedené v § 12 ods. 2 poskytujú **písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.**

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď v čase kontroly sa v priamej ponuke spotrebiteľom nachádzalo 5 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 1658,00 €, ktoré mali informácie o ich materiálovom resp. vlákňovom zložení v zmysle Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 v cudzom jazyku:

COTTONE, COTTON, ELASTAM, ELASTANE, ACRYLICA, ACRYLIC, POLIESTER, WOOL, LANA, ACRILLICA, VISCOSA, ACRILICA, POLIESTERE.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 4 kusy Rifle Dixie P-884I027 á 69,00 € (spolu 276,00 €) s údajmi o materiálovom resp. vlákňovom zložení: „97 % *Cottone, Cotton*, 3 % *Elastam, Elastane*“,
- 2) 2 kusy dámsky kabát Imperial KF76WMH á 199,00 € (spolu 398,00 €) s údajmi o materiálovom resp. vlákňovom zložení: „40 % *Acrylica, Acrylic*, 38 % *Poliester, Poliester*, 19 % *Wool, Lana*, 3 % *Altre Fibre, Other Fibres*“,
- 3) 2 kusy dámsky kabát Coralline AI18-424 á 190,00 € (spolu 380,00 €) s údajmi o materiálovom resp. vlákňovom zložení: „50 % *Lana*, 50 % *Poliester*“,
- 4) 2 kusy dámsky sveter Denny Rose 821DD 5009 á 128,00 € (spolu 256,00 €) s údajmi o materiálovom resp. vlákňovom: „50 % *Acrillica*, 20 % *Cottone*, 20 % *Viscosa*, 10 % *Lana*“,
- 5) 2 kusy dámsky kabát Imperial KF45WKL á 174,00 € (spolu 348,00 €) s údajmi o materiálovom resp. vlákňovom zložení: „55 % *Acrillica*, 23% *Poliestere*, 22 % *Lana*“

Hoci boli 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.

Podľa § 15 ods. 1 písm. a) až d) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a **miesto podnikania fyzickej osoby - predávajúceho**, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa, kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené miesto podnikania fyzickej osoby - predávajúceho.

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

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď na kontrolný nákup v hodnote 19,00 €, v ktorom bol zakúpený výrobok – *Šatka*, bol spotrebiteľom vydaný doklad o kúpe výrobku z ERP č. 0006, ktorý neobsahoval názov odpredávaného výrobku, nakoľko na doklade bolo uvedené len „*DOPLNKY*“.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Katarína Húževková**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 14.11.2018, zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 22.11.2018.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.10.2018 účastník konania – podnikateľka uviedla, že pri kontrole bola prítomná, inšpekčný záznam prevzala a nedostatky odstrániť.

K tomu správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorá mu vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona.

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.

Dňa 10.12.2018 zaslal správny orgán účastníkovi konania oznámenie o predĺžení termínu na vydanie rozhodnutia na 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods.2 zákona o správnom konaní, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 14.12.2018.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2018, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 25.10.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov** a okolnostiam prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste **Katarína Húževková** v zmysle ustanovení § 10a ods. 1 písm. k), § 13, § 15 ods. 1 písm. a) a § 16 ods. 1 písm. d) vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** spotrebiteľovi **jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov**, poskytnúť písomné informácie podľa osobitného právneho predpisu - Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť **miesto podnikania fyzickej osoby – predávajúceho** a vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je **uvedený názov odpredávaného výrobku**.

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

Tým bol porušený § 10a ods. 1 písm. k), § 13, § 15 ods. 1 písm. a) a § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

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.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na skutočnosť, že **spotrebiteľ nebol žiadnym spôsobom informovaný o jeho možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov** v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Ďalej správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na to, že 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 a znehodnotením ním zakúpených výrobkov pri ich nesprávnom používaní alebo ošetrovaní v dôsledku absencie uvedených písomných informácií v štátnom jazyku. Nakoľko by sa v takomto prípade jednalo o zavinené znehodnotenie výrobkov, vyhliadky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli nulové. Rovnako nemožno zanedbať ani prípadné negatívne účinky na ľudské zdravie spôsobené z hľadiska vlákňového zloženia nevhodne zvoleným výrobkom, a to v dôsledku nezrozumiteľnosti vyššie uvedených informácií (alergie a pod.).

Taktiež správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na to, že **spotrebiteľ** v právnom vzťahu vyplývajúcom z kúpnej zmluvy **má** zákonom o ochrane spotrebiteľa či Občianskym zákonníkom **priznané niektoré práva**, ktoré v prípade potreby v budúcnosti má právo uplatniť. Avšak aby tieto práva mohol účinne uplatniť, spotrebiteľ potrebuje vedieť, u koho si ich presne môže uplatniť a kde. V dôsledku **neoznačenia prevádzky** predpísanými, zákonom požadovanými údajmi **je** spotrebiteľovi **sťažené domáhať sa svojich práv**, nakoľko tento musí pracne zisťovať, ktorý podnikateľ prevádzkuje tú - ktorú prevádzku, kde

ho možno nájsť, či adresovať mu korešpondenciu, pričom takýto postup neplní cieľ a zmysel zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň správny orgán pri určovaní pokuty prihliadol na to, že doklad o kúpe výrobku má nesporný význam pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho **neúplnosť resp. nepresnosť môže sťažiť, ba dokonca aj zmariť** spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobkov. **Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv.**

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 ponuky a 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 o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, na ochranu zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov **vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.**

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.**

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/0320/05/2018

Dňa: 14.01.2019



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, § 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: **Peter Siráň KAM- STAV, miesto podnikania: Tomčany 10313, 036 01 Martin**

prevádzkareň: **Kamenárstvo KAM-STAV, Tomčany 10210**

dátum vykonania kontroly: **26.10.2018**

./.

- pre porušenie povinnosti predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **po určení spôsobu vybavenia 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 bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-765/2018, u predávajúceho- poskytovateľa služieb- účastníka konania: *Peter Siráň KAM- STAV, miesto podnikania: Tomčany 10313, 036 01 Martin* v prevádzkarni: *Kamenárstvo KAM-STAV, Tomčany 10210* dňa 26.10.2018 zistené, že predávajúci, poskytovateľ služieb reklamáciu diela („1-hrob BELA“ objednaný na základe „Zákazkového/objednávkového listu č. 53 zo dňa 12.4.2018“ s úhradou dohodnutej ceny 2082,-€ príjmovým pokladničným dokladom zo dňa 2.5.2018 s odovzdaním diela dňa 2.5.2018 na základe „Záručného listu zo dňa 2.5.2018“, ktorý bol aj preberacím a odovzdávacím protokolom) uplatnenú dňa 17.8.2018 (na vadu: „*Fľaky na krycej doske a dopraskaný betón pri nohách*“, zaevidovanú v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 6 s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 17.8.2018 pod názvom „*Reklamačný protokol*“) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€, slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03200518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Kamenárstvo KAM-STAV, Tomčany 10210* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb:

V zmysle § 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; 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 alebo služby, 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

./.

Podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane sa pod pojmom „vybavenie reklamácie“ rozumie „ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie“.

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

V zmysle § 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 o spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-765/2018, u účastníka konania-u predávajúceho- poskytovateľa služieb: *Peter Siráň KAM- STAV, miesto podnikania: Tomčany 10313, 036 01 Martin* v prevádzkarni: *Kamenárstvo KAM-STAV, Tomčany 10210* dňa 26.10.2018 zistené, že **predávajúci, poskytovateľ služieb reklamáciu diela („1-hrob BELA“** objednaný na základe „Zákazkového/objednávkového listu č. 53 zo dňa 12.4.2018“ s úhradou dohodnutej ceny 2082,-€ príjmovým pokladničným dokladom zo dňa 2.5.2018 s odovzdaním diela dňa 2.5.2018 na základe „Záručného listu zo dňa 2.5.2018“, ktorý bol aj preberacím a odovzdávacím protokolom) **uplatnenú dňa 17.8.2018** (na vadu: „*Fľaky na krycej doske a dopraskaný betón pri nohách*“, zaevidovanú v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 6 s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 17.8.2018 pod názvom „Reklamačný protokol“) **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.** Zároveň predávajúci, poskytovateľ služieb do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie nevydal ani písomný doklad o vybavení reklamácie a evidencia o reklamáciách neobsahovala dátum a spôsob vybavenia predmetnej reklamácie, čo správny orgán hodnotí ako porušenie povinností súviacich s nevybavením dotknutej reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, toto právo však nevyužil.

./.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 14.11.2018, s doručením dňa 21.11.2018, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Písomnosťou zo dňa 10.12.2018, s doručením účastníkovi konania dňa 13.12.2018, bolo oznámené vydanie rozhodnutia o uložení pokuty v lehote 60 dní

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **ste** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinný** vybaviť reklamáciu 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. 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, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote a viesť evidenciu o reklamáciách so všetkými zákonnými náležitosťami), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a orgánu dozoru umožnenie výkonu kontrolnej činnosti získaním relevantných informácií súvisiacich s uplatneným právom zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa a sťaženia pozície správneho orgánu pri zisťovaní skutkového stavu veci, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej sú dané skutky, resp. opomenutia, spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia (a nevydal do 30 dní odo dňa jej uplatnenia ani písomný doklad o jej vybavení a predložil na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách, ktorá neobsahovala údaj o dátume a o spôsobe vybavenia danej reklamácie).

Následkom porušenia danej povinnosti došlo k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania a zároveň k porušeniu správnym orgánom kontrolovaných povinností, chránených zákonom, ktoré sa týkali formálneho postupu reklamačného konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie vo vzťahu k správne mu orgánu, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností zo strany účastníka konania.

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

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Rozhodujúcou pri stanovení výšky postihu bola skutočnosť, že právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavovaná (vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení a vedenia evidencie o reklamáciách aj s údajom o dátume a spôsobe vybavenia danej reklamácie) predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-765/2018, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomného dokladu o jej vybavení a s vedením evidencie o reklamáciách so všetkými legislatívou stanovenými náležitosťami).

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb 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 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, poskytovateľovi služieb, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií- individuálnu a generálnu prevenciu.

Správny orgán má za to, že svoju diskrečnú právomoc použil v rámci zákonného rámca, z ktorého nijakým spôsobom nevybočil a uložil pokutu primeranú a zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, plniacu vyššie uvedené funkcie.

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/0326/05/2018

Dňa: 14.01.2019



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, § 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: **MSTEX, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 472**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná v kancelárii spoločnosti MSTEX, s.r.o.,
Robotnícka 1/E, Martin**

dátum vykonania kontroly: **3.10.2018 a 6.11.2018**

./.

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

• používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), 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.**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MSTEX, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 472* a spotrebiteľom, vrátane podstránok nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.stevula.sk: Úvodná strana (príloha č.1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Pánske košele (príloha č.2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Dámske košele (príloha č.3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Neviditeľné tričká (príloha č.4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Motýliky (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Výpredaj (príloha č.6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Blog (príloha č.7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Poradňa (príloha č.8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Prečo My (príloha č.9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), O nás (príloha č.10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Prihlásenie (príloha č.11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Registrácia (príloha č.12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Kontakt (príloha č.13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Ochrana osobných údajov (príloha č.14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Recenzie (príloha č.15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Doprava a platba (príloha č.16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Výmena a vrátenie (príloha č.17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018; súčasťou tejto prílohy bol aj formulár na výmenu tovaru s označením *Vrátenie zásielky*), Reklamačné podmienky (príloha č.18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018; súčasťou tejto prílohy bol aj reklamačný formulár s označením *Reklamačný protokol- popis väd*), FORMULÁR NA/VRÁTENIE TOVARU/VÝMENU/REKLAMÁCIU (príloha č.18a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018, ktorý sa spotrebiteľovi zobrazil po prekliku na aktívny link uvedený v druhom odseku *Reklamačných podmienok* s označením „reklamačný formulár“), Vernostný program (príloha č.19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Registrácia (príloha č.20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Najčastejšie otázky zákazníkov (príloha č.21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Ako správne vybrať veľkosť a strih košele (príloha č.22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Ako kombinovať košeľu a kravatu (príloha č.23 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Ako by mala sedieť obleková košeľa (príloha č.24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), 8 bodov ako správne vybrať košeľu na svadbu (príloha č.25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Obchodné podmienky (príloha č.26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018, ktorých súčasťou bol aj formulár *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku*), Mapa stránok (príloha č.27 k inšpekčnému záznamu

zo dňa 3.10.2018), *Nákup* (príloha č.28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Informácie nachádzajúce sa v aktívnom linku *Doprava a platba* pod konkrétnym vyobrazeným výrobkom, ktorých obsah bol totožný s údajmi na podstránke *Doprava a platba* tvoriace prílohu č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018 (príloha č.28a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), v kancelárii spoločnosti *MSTEX, s.r.o., Robotnícka 1/E, Martin* dňa 3.10.2018 a 6.11.2018 zistené, že na podstránke *Obchodné podmienky (ďalej len OP)* v článku IX. *Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa* v bode 1. bolo uvedené: „*Spotrebiteľ má na základe 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 (ďalej len ako „Zákon“)* podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, ak si predávajúci splnil informačné povinnosti podľa tohto zákona, pre ostatné prípady sa uplatňuje ods. 2 alebo 3 Zákona. Spoločnosť *MSTEX, s.r.o.* predlžuje zákonom stanovenú lehotu na 30 kalendárnych dní odo dňa vytvorenia objednávky.....“, ďalej na podstránke *Výmena a vrátenie* vo formulári *Vrátenie zásielky* (ktorý sa zobrazil spotrebiteľovi po prekliku na aktívny link *formulár pre vrátenie tovaru*, nachádzajúcim sa v odseku *Vrátenie tovaru*) bolo uvedené: „...*Pokiaľ chcete tovar vymeniť alebo vrátiť, môžete tak urobiť do 30 dní od objednávky....*“ a na podstránke *Reklamačné podmienky* vo formulári s označením „*FORMULÁR NAVRÁTENIE TOVARU/VÝMENU /REKLAMÁCIU*“ (ktorý sa zobrazil spotrebiteľovi po prekliku na aktívny link v druhom odseku *Reklamačných podmienok* s označením *reklamačný formulár* a ktorý tvoril prílohu č. 18a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018) bolo v bode 4. uvedené: „4. *Prí výmene a vrátení zásielku odošlite do 30tich dní od prevzatia tovaru.*“, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom**, keď predávajúci v rôznych podstránkach svojho webového sídla uvádzal pre spotrebiteľa rôzne údaje o začatí plynutia lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy (t. j. odo dňa vytvorenia objednávky, resp. od objednávky, a od prevzatia tovaru, pričom podľa zákona č. 102/2014 Z. z. začína lehota na odstúpenie od zmluvy plynúť, v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru (čo je aj prípad spoločnosti *MSTEX, s.r.o.*) dňom prevzatia tovaru); 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

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

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona o elektronickom obchode, zo zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku

medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MSTEX, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 472* a spotrebiteľom, vrátane podstránok nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.stevula.sk: [Úvodná strana](#) (príloha č.1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Pánske košele](#) (príloha č.2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Dámske košele](#) (príloha č.3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Neviditeľné tričká](#) (príloha č.4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Motýliky](#) (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Výpredaj](#) (príloha č.6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Blog](#) (príloha č.7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Poradňa](#) (príloha č.8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Prečo My](#) (príloha č.9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [O nás](#) (príloha č.10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Prihlásenie](#) (príloha č.11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Registrácia](#) (príloha č.12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Kontakt](#) (príloha č.13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Ochrana osobných údajov](#) (príloha č.14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Recenzie](#) (príloha č.15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Doprava a platba](#) (príloha č.16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Výmena a vrátenie](#) (príloha č.17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018; súčasťou tejto prílohy bol aj formulár na výmenu tovaru s označením *Vrátenie zásielky*), [Reklamačné podmienky](#) (príloha č.18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018; súčasťou tejto prílohy bol aj reklamačný formulár s označením *Reklamačný protokol- popis väd*), [FORMULÁR NA VRÁTENIE TOVARU/VÝMENU/REKLAMÁCIU](#) (príloha č.18a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018, ktorý sa spotrebiteľovi zobrazí po prekliku na aktívny link uvedený v druhom odseku *Reklamačných podmienok* s označením „reklamačný formulár“), [Vernostný program](#) (príloha č.19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Registrácia](#) (príloha č.20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Najčastejšie otázky zákazníkov](#) (príloha č.21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Ako správne vybrať veľkosť a strih košele](#) (príloha č.22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Ako kombinovať košeľu a kravatu](#) (príloha č.23 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Ako by mala sedieť obleková košeľa](#) (príloha č.24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [8 bodov ako správne vybrať košeľu na svadbu](#) (príloha č.25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [OP](#) (príloha č.26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018, ktorých súčasťou bol aj formulár *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku*), [Mapa stránok](#) (príloha č.27 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Nákup](#) (príloha č.28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Informácie nachádzajúce sa v aktívnom linku *Doprava a platba* pod konkrétnym vyobrazeným výrobkom, ktorých obsah bol totožný s údajmi na podstránke *Doprava a platba* tvoriace prílohu č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018 (príloha č.28a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), v kancelárii spoločnosti *MSTEX, s.r.o., Robotnícka 1/E, Martin* dňa 3.10.2018 a 6.11.2018 zistené, že v OP vo formulári *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku* (ktorý bol súčasťou tejto podstránky) bolo žiadané uvedenie od spotrebiteľa uviesť: „...Požadovanú sumu mi vráťte: - poštovým poukazom na moju adresu (iba v prípade ak ste za tovar platili pi preberaní – na dobierku) - prevodom na účet....“ a na podstránke *Výmena a vrátenie* vo formulári *Vrátenie zásielky* bolo uvedené: „...Pokiaľ chcete tovar vymeniť alebo vrátiť, môžete tak urobiť do 30 dní od objednávky. Peniaze Vám vrátime, bez zbytočného odkladu, na Váš bankový účet do 14 dní od doručenia tohoto

odstúpenia od zmluvy...“, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom**, keď predávajúci na jednej podstránke svojho webového sídla umožňoval spotrebiteľovi vybrať si možnosť vrátenia finančných prostriedkov (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) buď prostredníctvom poštového poukazu alebo bezhotovostne prevodom na účet, no na druhej podstránke svojho webového sídla spotrebiteľovi stanovil len jeden spôsob vrátenia peňazí prevodom na účet, napriek skutočnosti, že zákon č. 102/2014 Z. z. určuje pre predávajúceho povinnosť *vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe* a predávajúci umožňuje spotrebiteľovi formu úhrady sumy aj dobierkou; 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

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

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy**, resp. s tým súvisiacich informácií, **viacvýznamovým spôsobom**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona o elektronickom obchode, zo zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MSTEX, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 472* a spotrebiteľom, vrátane podstránok nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.stevula.sk: Úvodná strana (príloha č.1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Pánske košeľe (príloha č.2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Dámske košeľe (príloha č.3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Neviditeľné tričká (príloha č.4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Motýľiky (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Výpredaj (príloha č.6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Blog (príloha č.7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Poradňa (príloha č.8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Prečo My (príloha č.9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), O nás (príloha č.10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Prihlásenie (príloha č.11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Registrácia (príloha č.12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Kontakt (príloha č.13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Ochrana osobných údajov (príloha č.14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Recenzie (príloha č.15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Doprava a platba (príloha č.16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Výmena a vrátenie (príloha č.17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018; súčasťou tejto prílohy bol aj formulár na výmenu tovaru s označením *Vrátenie zásielky*), Reklamačné podmienky (príloha č.18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018; súčasťou tejto prílohy bol aj reklamačný formulár s označením *Reklamačný protokol- popis väd*), FORMULÁR NA VRÁTENIE TOVARU/VÝMENU/REKLAMÁCIU (príloha č.18a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018, ktorý sa spotrebiteľovi zobrazil po prekliku na aktívny link uvedený

v druhom odseku *Reklamačných podmienok* s označením „*reklamačný formulár*“), *Vernostný program* (príloha č.19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), *Registrácia* (príloha č.20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), *Najčastejšie otázky zákazníkov* (príloha č.21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), *Ako správne vyberať veľkosť a strih košele* (príloha č.22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), *Ako kombinovať košeľu a kravatu* (príloha č.23 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), *Ako by mala sedieť obleková košeľa* (príloha č.24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), *8 bodov ako správne vyberať košeľu na svadbu* (príloha č.25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), *OP* (príloha č.26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018, ktorých súčasťou bol aj formulár *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku*), *Mapa stránok* (príloha č.27 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), *Nákup* (príloha č.28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Informácie nachádzajúce sa v aktívnom linku *Doprava a platba* pod konkrétnym vyobrazeným výrobkom, ktorých obsah bol totožný s údajmi na podstránke *Doprava a platba* tvoriace prílohu č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018 (príloha č.28a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), v kancelárii spoločnosti *MSTEX, s.r.o., Robotnícka 1/E, Martin* dňa 3.10.2018 a 6.11.2018 zistené, že v OP v článku IX. *Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa* v bode 2. bolo uvedené: „....Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy, od ktorej odstupuje, spolu so všetkou dokumentáciou- napr. originálom faktúry.....“ a na podstránke *Výmena a vrátenie* v odseku *Vrátenie tovaru* v bode 2. bolo uvedené: „K tovaru môžete priložiť kópiu faktúry, pre jednoduchšiu identifikáciu Vášho nákupu.“; **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. s tým súvisiacich informácií, viacvýznamovým spôsobom**, keď predávajúci na jednej podstránke svojho webového sídla stanovil spotrebiteľovi povinnosť zaslať mu alebo doručiť originál faktúry (pričom zákon takúto povinnosť spotrebiteľovi neukladá) (v rámci využitia jeho práva na odstúpenie od zmluvy), no na druhej podstránke svojho webového sídla určil spotrebiteľovi len možnosť doručenia mu, a to dokonca len kópie faktúry; 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

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **800,-€**, **slovom osemsto 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-03260518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 3.10.2018 a 6.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v kancelárii účastníka konania: *MSTEX, s.r.o., Robotnícka 1/E, Martin* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré 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 § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v ods. 6, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona o elektronickom obchode, zo zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *MSTEX, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 472* a spotrebiteľom, vrátane podstránok

nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.stevula.sk: [Úvodná strana](#) (príloha č.1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Pánske košeľe](#) (príloha č.2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Dámske košeľe](#) (príloha č.3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Neviditeľné tričká](#) (príloha č.4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Motýliky](#) (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Výpredaj](#) (príloha č.6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Blog](#) (príloha č.7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Poradňa](#) (príloha č.8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Prečo My](#) (príloha č.9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [O nás](#) (príloha č.10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Prihlásenie](#) (príloha č.11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Registrácia](#) (príloha č.12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Kontakt](#) (príloha č.13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Ochrana osobných údajov](#) (príloha č.14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Recenzie](#) (príloha č.15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Doprava a platba](#) (príloha č.16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Výmena a vrátenie](#) (príloha č.17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018; súčasťou tejto prílohy bol aj formulár na výmenu tovaru s označením *Vrátenie zásielky*), [Reklamačné podmienky](#) (príloha č.18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018; súčasťou tejto prílohy bol aj reklamačný formulár s označením *Reklamačný protokol- popis vád*), [FORMULÁR NA VRÁTENIE TOVARU/VÝMENU/REKLAMÁCIU](#) (príloha č.18a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018, ktorý sa spotrebiteľovi zobrazil po prekliku na aktívny link uvedený v druhom odseku *Reklamačných podmienok* s označením „reklamačný formulár“), [Vernostný program](#) (príloha č.19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Registrácia](#) (príloha č.20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Najčastejšie otázky zákazníkov](#) (príloha č.21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Ako správne vybrať veľkosť a strih košeľe](#) (príloha č.22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Ako kombinovať košeľu a kravatu](#) (príloha č.23 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Ako by mala sedieť obleková košeľa](#) (príloha č.24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [8 bodov ako správne vybrať košeľu na svadbu](#) (príloha č.25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [OP](#) (príloha č.26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018, ktorých súčasťou bol aj formulár *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku*), [Mapa stránok](#) (príloha č.27 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), [Nákup](#) (príloha č.28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), Informácie nachádzajúce sa v aktívnom linku *Doprava a platba* pod konkrétnym vyobrazeným výrobkom, ktorých obsah je totožný s údajmi na podstránke *Doprava a platba* tvoriace prílohu č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018 (príloha č.28a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018), v kancelárii spoločnosti **MSTEX, s.r.o.**, *Robotnícka 1/E, Martin* dňa 3.10.2018 a 6.11.2018 zistené, že:

- v OP v článku IX. *Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa* v bode 1. bolo uvedené: „Spotrebiteľ má na základe 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 (ďalej len ako „Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, ak si predávajúci splnil informačné povinnosti podľa tohto zákona, pre ostatné prípady sa uplatňuje ods. 2 alebo 3 Zákona. Spoločnosť **MSTEX, s.r.o.** predlžuje zákonom stanovenú lehotu na 30 kalendárnych dní odo dňa vytvorenia objednávky.....“,

ďalej na podstránke *Výmena a vrátenie* vo formulári *Vrátenie zásielky* (ktorý sa zobrazil spotrebiteľovi po prekliku na aktívny link *formulár pre vrátenie tovaru*, nachádzajúcom sa v odseku *Vrátenie tovaru*) bolo uvedené: „...*Pokiaľ chcete tovar vymeniť alebo vrátiť, môžete tak urobiť do 30 dní od objednávky...*“ a na podstránke *Reklamačné podmienky* vo formulári s označením „*FORMULÁR NA VRÁTENIE TOVARU/VÝMENU/REKLAMÁCIU*“ (ktorý sa zobrazil spotrebiteľovi po prekliku na aktívny link v druhom odseku *Reklamačných podmienok* s označením *reklamačný formulár* a ktorý tvoril prílohu č. 18a k inšpekčnému záznamu zo dňa 3.10.2018) bolo v bode 4. uvedené: „4. *Pri výmene a vrátení zásielku odošlite do 30-tich dní od prevzatia tovaru.*“, ***čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom***, keď predávajúci v rôznych podstránkach svojho webového sídla uvádzal pre spotrebiteľa *rôzne údaje o začatí plynutia lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy* (t. j. odo dňa vytvorenia objednávky, resp. od objednávky, a od prevzatia tovaru, pričom podľa zákona č. 102/2014 Z. z. začína lehota na odstúpenie od zmluvy plynúť, v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru (čo je aj prípad spoločnosti MSTEM, s.r.o.) dňom prevzatia tovaru); 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

-v OP vo formulári *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku* (ktorý bol súčasťou tejto podstránky) bolo žiadané uvedenie od spotrebiteľa uviesť: „...*Požadovanú sumu mi vráťte:*

- *poštovým poukazom* na moju adresu (iba v prípade ak ste za tovar platili pi preberaní – na dobierku)

- *prevodom na účet...*“

a na podstránke *Výmena a vrátenie* vo formulári *Vrátenie zásielky* bolo uvedené: „...*Pokiaľ chcete tovar vymeniť alebo vrátiť, môžete tak urobiť do 30 dní od objednávky. Peniaze Vám vrátime, bez zbytočného odkladu, na Váš bankový účet do 14 dní od doručenia tohoto odstúpenia od zmluvy...*“, ***čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom***, keď predávajúci na jednej podstránke svojho webového sídla umožňoval spotrebiteľovi vybrať si možnosť vrátenia finančných prostriedkov (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) buď prostredníctvom poštového poukazu alebo bezhotovostne prevodom na účet, *no na druhej podstránke svojho webového sídla spotrebiteľovi stanovil len jeden spôsob vrátenia peňazí prevodom na účet*, napriek skutočnosti, že zákon č. 102/2014 Z. z. určuje pre predávajúceho povinnosť *vrátiť spotrebiteľovi všetky platby*, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, *rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe* a predávajúci umožňuje spotrebiteľovi formu úhrady sumy aj dobierkou; 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

-v OP v článku IX. *Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa* v bode 2. bolo uvedené: „....Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy, od ktorej odstupuje, spolu so všetkou dokumentáciou- napr. originálom faktúry.....“ a na podstránke *Výmena a vrátenie* v odseku *Vrátenie tovaru* v bode 2. bolo uvedené: „K tovaru môžete priložiť kópiu faktúry, pre jednoduchšiu identifikáciu Vášho nákupu.“, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. s tým súvisiacich informácií, viacvýznamovým spôsobom,** keď predávajúci na jednej podstránke svojho webového sídla stanovil spotrebiteľovi povinnosť zaslať mu alebo doručiť originál faktúry (pričom zákon takúto povinnosť spotrebiteľovi neukladá) (v rámci využitia jeho práva na odstúpenie od zmluvy), no na druhej podstránke svojho webového sídla určil spotrebiteľovi len možnosť doručenia mu, a to dokonca len kópie faktúry; 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.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 3.12.2018, s doručením dňa 3.12.2018 na základe elektronickej doručenky, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 3.10.2018 konateľ spoločnosti MSTEX, s.r.o. uviedol, že prevzal osobne inšpekčný záznam, zákazníkom je spolu s tovarom zasielaná faktúra, ďalej formulár na odstúpenie od zmluvy a ďakovný list, a po zrelizovaní a odoslaní objednávky aj potvrdzujúci e-mail, ktorý ako prílohu obsahuje potvrdenie objednávky, formulár na odstúpenie od zmluvy a všeobecné obchodné podmienky. Keď je zásielka pripravená na expedíciu spotrebiteľ je obdobne e-mailom informovaný o expedovaní zásielky.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 6.11.2018 konateľ spoločnosti MSTEX, s.r.o. uviedol, že pri kontrole bol prítomný, osobne prevzal inšpekčný záznam a zistené nedostatky odstráni.

Písomnosťou zo dňa 9.11.2018, doručenou správnemu orgánu prostredníctvom portálu www.soi.sk, účastník konania deklaroval, že zistené nedostatky odstránil.

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. Preto predmetné deklarovanie odstránenia zistených nedostatkov nie je možné definovať ako liberačný dôvod z nepochybné zisteného skutkového stavu veci. Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe, jeho vyjadrenie nie je dôvodom vyvinenia sa z preukázaných zistení a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správny orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie zákazu ustanoveného týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorého účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie MSTEM, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 a § 8 ods. 6 písm. e/ porušovať zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom.

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

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého používal viaceré nekalé obchodné praktiky s potrebitel'skej zmluve, keď v informáciách tvoriacich jej súčasť, v rozhodnom období, uviedol viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, keď v rôznych podstránkach svojho webového sídla uvádzal rôzne údaje o začatí plynutia lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy, ďalej keď si v rôznych častiach svojho webového sídla vymienil rozporuplné informácie o spôsobe vrátenia finančných prostriedkov, po zákonom odstúpení spotrebiteľa od zmluvy, a zároveň keď v rôznych podstránkach svojho webového sídla deklaroval vzájomne si protirečiacie povinnosti pre spotrebiteľa pri využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy ohľadom predloženia faktúry.

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, a to viacnásobne, vzhľadom aj na reálnu možnosť privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, a to aj s prihliadnutím na mieru v akej sú dané skutky spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a ich 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.

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 výrobkov prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda aj informovanie spotrebiteľa o jeho zákonom práve na odstúpenie od zmluvy jednoznačným a jednovýznamovým spôsobom, no poskytnutím mu tohto údaja viacvýznamovným spôsobom mohol byť spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom využitia predmetného práva i ohľadom vrátenia mu finančných prostriedkov, po realizácii dotknutého práva.

Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo ním bude ďalej nakladať, alebo si *uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keby bol nie mylne informovaný o práve na odstúpenie od zmluvy.

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.

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 prihliadol pri stanovovaní výšky sankcie 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.

Čas trvania protiprávneho skutkového stavu možno datovať od 3.10.2018 do 9.11.2018, kedy účastník konania deklaroval odstránenie zistených nedostatkov.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu informovania spotrebiteľov o práve na odstúpenie od zmluvy, ktoré mohli spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

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.

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

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

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

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

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

POUČENIE :

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

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/0333/05/2018

Dňa: 14.01.2019



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, § 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: **BILLA, s.r.o., sídlo: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava**
splnomocnenec: **Ing. Alena Wunderová, doručovacia adresa:**
Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava

prevádzkareň: **Billa, Vysokoškolákov 52, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **9.11.2018 a 19.11.2018**

./.

• **pre porušenie povinnosti v zmysle § 4 ods. 1 písm. d/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

- **správne účtovať ceny pri predaji výrobkov**, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 9.11.2018 a 19.11.2018 u účastníka konania: *BILLA, s.r.o., sídlo: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava* v prevádzkarni: *Billa, Vysokoškolákov 52, Žilina*, s využitím podnetu *P-772/2018*, zistené, že spotrebiteľ, ktorý si dňa 17.10.2018, podľa letákovvej akcie trvajúcej od 17.10.2018 do 23.10.2018 s propagovaným výrobkom: „Kačacie stehenné štvrte, chladené, ochranná atmosféra á 5,46€/kg“, zakúpil, podľa dokladu o kúpe výrobku 000189#000156 002, výrobok:

-kačacie štvrte s hmotnosťou „639g“ á 5,49€/kg, pričom mu bola účtovaná hmotnosť „0,83kg“ a nesprávna cena „4,56€“ namiesto správnej ceny „3,51€“

-kačacie štvrte s hmotnosťou „731g“ á 5,49€/kg, pričom mu bola účtovaná hmotnosť „0,963kg“ a nesprávna cena „5,29€“ namiesto správnej ceny „4,02€ a

-kačacie štvrte s hmotnosťou „630g“ á 5,49€/kg, pričom mu bola účtovaná hmotnosť „0,842kg“ a nesprávna cena „4,62€“ namiesto správnej ceny „3,46€“

bol poškodený o celkovú sumu 3,48€, čím došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho správne účtovať ceny pri predaji výrobkov

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **700,-€**, **slovom sedemsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03330518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 9.11.2018 a 19.11.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Billa, Vysokoškolákov 52, Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. d/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný správne účtovať ceny pri predaji výrobkov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 9.11.2018 a 19.11.2018 u účastníka konania: *BILLA, s.r.o., sídlo: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava* v prevádzkarni: *Billa, Vysokoškolákov 52, Žilina*, s využitím podnetu *P-772/2018*, zistené, že spotrebiteľ, ktorý si dňa 17.10.2018, podľa letákovvej akcie trvajúcej od 17.10.2018 do 23.10.2018 s propagovaným výrobkom: „Kačacie stehenné štvrte, chladené, ochranná atmosféra á 5,46€/kg“, zakúpil, podľa dokladu o kúpe výrobku 000189#000156 002, výrobok:

./.

-kačacie štvrte s hmotnosťou „639g“ á 5,49€/kg, pričom mu bola účtovaná hmotnosť „0,83kg“ a nesprávna cena „4,56€“ namiesto správnej ceny „3,51€“
-kačacie štvrte s hmotnosťou „731g“ á 5,49€/kg, pričom mu bola účtovaná hmotnosť „0,963kg“ a nesprávna cena „5,29€“ namiesto správnej ceny „4,02€ a
-kačacie štvrte s hmotnosťou „630g“ á 5,49€/kg, pričom mu bola účtovaná hmotnosť „0,842kg“ a nesprávna cena „4,62€“ namiesto správnej ceny „3,46€“
bol poškodený o celkovú sumu 3,48€, čím došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho správne účtovať ceny pri predaji výrobkov.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.12.2018, doručeným mu dňa 20.12.2018 (na základe elektronickej doručky na portáli www.slovensko.sk), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení splnomocneného zástupcu (na základe splnomocnenia zo dňa 23.5.2016) zo dňa 21.12.2018, doručenom správnomu orgánu dňa 4.1.2019, účastník konania uviedol, že ho vzniknutá situácia veľmi mrzí, nejednalo sa o zámerné konanie zamestnancov, ale o zlyhanie ľudského faktora a pre neho je prvoradá spokojnosť spotrebiteľa, lebo len spokojný spotrebiteľ sa k nemu vráti. Okamžite prijal opatrenie na odstránenie nedostatku a robí všetko pre to, aby sa neporušovali požiadavky platnej legislatívy.

Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania a preto je v tomto smere irelevantné, či bolo protiprávne konanie účastníka konania zapríčinené zámerne alebo nezámerne s tým, že účastník konania zodpovedá za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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 deklarovanie prijatie zodpovedajúcich opatrení nie je liberačným dôvodom z nepochybne zisteného protiprávneho skutkového stavu veci. Orgán dozoru má za to, že účastník konania svojím vyjadrením žiadnym spôsobom nespochybnil zistený nedostatok a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinnosti ustanovenej 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.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **BILLA, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. d/ vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** správne účtovať ceny pri predaji výrobkov.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. d/ 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.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nesprávne účtoval ceny pri predaji jedného druhu potravinového výrobku v troch prípadoch.

Zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho správne účtovať ceny pri predaji výrobkov, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie tejto povinnosti vzhľadom na reálnu možnosť privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona.

Následkom porušenia predmetnej povinnosti je nenaplnenie úmyslu zákonodarcu priamym porušením zásady poctivosti zo strany účastníka konania pri predaji výrobkov s negatívnym ekonomickým dopadom na strane spotrebiteľa.

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

Účastník konania ako predávajúci, 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. Zároveň 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 rozsahu dodržania podmienok predaja výrobkov, čo spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodilo.

Pri stanovení výšky sankcie boli zobrazené do úvahy všetky vyjadrenia splnomocneného zástupcu účastníka konania.

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 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.

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

Číslo: P/0335/05/2018

Dňa: 15.01.2019



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 o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **COOP Jednota Liptovský Mikuláš, spotrebné družstvo,**
ul. 1.mája 54, 031 25 Liptovský Mikuláš
prevádzkareň: **COOP Jednota potraviny MIX, PJ 225, Biely Potok č. 24/208,**
Ružomberok
dátum kontroly: **16.11.2018**

pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík - pri výkone kontroly uskutočnenej dňa 16.11.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že účastník konania - predávajúci sa dopustil nekalej obchodnej praktiky tým, že v ponuke spotrebiteľom sa v čase začiatku predajnej akcie platnej od 15.11.2018 do 28.11.2018, číslo 23/2018, nenachádzali 3 druhy výrobkov (Kráľ Sýrů Hermelín 120g á 1,09 €, Tvaroh tučný hrudkovitý Babička® 250g á 1,09 € a Paula Dr. Oetker 2 druhy 2 x 100g á 0,79 €.), **čím došlo k nekalej**

./.

obchodnej praktike pri predaji výrobkov vo forme klamlivého konania vo vzťahu k existencii produktu v zmysle § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. a)

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 príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068 , VS-03350518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.11.2018 v prevádzkarni COOP Jednota potraviny MIX, PJ 225, Biely Potok č. 24/208, Ružomberok vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý 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 **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.

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

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami **odbornej starostlivosti**.

./.

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú ak **podstatne narušuje alebo môže podstatne naručiť 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. **V zmysle Rozsudku Krajského súdu v Bratislave číslo 6S174/2014-29 priemerným spotrebiteľom je priemerne inteligentná v rozumnej miere informovaná, vnímavá a obozretná osoba.**

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä **klamlivé konanie** a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

V zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k **existencii produktu**.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodnou praktikou je **konanie**, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane **reklamy a marketingu** predávajúceho, priamo spojené s **propagáciou, ponukou, predajom a dodávaním výrobku spotrebiteľovi**.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. r) zákona o ochrane spotrebiteľa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na **značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie**, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil.

Podľa § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa 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 § 2 písm. w) zákona o ochrane spotrebiteľa neprimeraným vplyvom je **využívanie silnejšieho postavenia** vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.

Podľa § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa rozhodnutím o obchodnej transakcii je rozhodnutie spotrebiteľa o tom, **či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi**, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Podľa ustanovenia § 2 písm. zd) **produktom je výrobok** alebo služba vrátane nehnuteľností, práva alebo záväzku.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že prebieha **letáková akcia, a to s platnosťou v období od 15.11.2018 do 28.11.2018, číslo 23/2018.**

V čase začiatku predajnej akcie, a ani v čase výkonu kontroly, sa v ponuke spotrebiteľom v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzali 3 druhy výrobkov:

- 1) Král Sýrů Hermelín 120g á 1,09 €
- 2) Tvaroh tučný hrudkovitý Babička® 250g á 1,09 €
- 3) Paula Dr. Oetker 2 druhy 2 x 100g á 0,79 €.

Týmto konaním sa účastník konania dopustil nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak táto informácia je vecne správna vo vzťahu k existencii produktu.

Nekalá obchodná praktika sa týka celého procesu uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj informácií, ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa o návšteve prevádzky za účelom výhodnej kúpy výrobku.

Spotrebiteľ, na základe informácií z reklamného letáka, mal informácie o troch druhoch výrobkov vo veľmi výhodnej cene, ale pri návšteve predajne sa ukáže, že informácie v letáku **nie sú v celom rozsahu pravdivé, že nie všetky avizované výrobky má spotrebiteľ aj reálne k dispozícii**, čiže účastník konania **podstatne narušil alebo narušiť mohol** správanie priemerného spotrebiteľa, ktorý navštívil predajňu s plánom urobiť pre neho výhodnú ekonomickú transakciu a je otáznou, či by toto rozhodnutie o obchodnej transakcii urobil, keby bol býval vopred informovaný pravdivo o dostupnosti prezentovaných výrobkov.

Informácia o ponúkaných produktoch a ich cenách je **jednou z podstatných informácií, ktoré vytvárajú rámec na kvalifikované rozhodnutie priemerného spotrebiteľa.**

Uvedená obchodná praktika má negatívny dopad v tom, že vo vzťahu k spotrebiteľovi je **spôsobilá privodiť majetkovú ujmu tým, že naruší alebo narušiť môže jeho ekonomické správanie a spotrebiteľ urobí rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.**

Pri posudzovaní charakteru uvedeného konania je potrebné zohľadniť **úroveň informovanosti, vedomostí a obozretnosti priemerného spotrebiteľa.**

Takéto konanie je v rozpore so zákazom používania nekalých obchodných praktík podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, pretože vyššie opísané konanie možno zaradiť **pod nekalú praktiku.**

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, a teda zodpovedá za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa – **COOP Jednota Liptovský Mikuláš, spotrebné družstvo.**

./.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.12.2018 do jeho elektronickej schránky dňa 21.12.2018 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 16.11.2018, vyjadrila osoba prítomná pri kontrole – zástupkyňa vedúcej prevádzky, ktorá uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala a výrobky sú objednané a prídu v pondelok.

Dňa 02.01.2019 bolo správny orgán poštou doručené podania zo dňa 21.12.2018 označené ako *VEC: Vyjadrenie k začatiu správneho konania*, v ktorom predseda predstavenstva uviedol, že v čase kontroly bola vedúca prevádzkovej jednotky na dovolenke a zástupkyňa predajne z nevedomosti neobjednala celý sortiment mliečnych výrobkov zaradených do nasledujúcej akcie, nakoľko sa spoliehala na to, že ho už objednala vedúca. V uvedenom prípade zlyhala komunikácia medzi ich zamestnancami. Chýbajúce položky boli objednané a dodané v nasledujúcom rozvoze. Nakoľko uvedený nedostatok nebol spôsobený úmyselne, prosia o zohľadnenie uvedenej skutočnosti pri uložení pokuty.

K vyššie uvedenému vyjadreniu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti **nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona**, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je konštruovaný na objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), a preto sa účastník konania nemôže zbaviť svojej zodpovednosti za kontrolou zistené nedostatky poukázaním na dôvody subjektívnej povahy. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá účastník konania ako zamestnávateľ a predávajúci aj za protiprávne konanie zamestnancov, ktorí konajú v jeho mene pri predaji výrobkov.

Správny orgán pozitívne hodnotí následné odstránenie zistených nedostatkov, pričom však poukazuje na ustanovenie § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. **Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa**, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Ďalej správny orgán poukazuje na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorého vyplýva, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán **povinný pristúpiť k uloženiu postihu**, preto nemožno upustiť od uloženia postihu. Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava, vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, **a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu** zo strany účastníka konania.

Zo zákona o ochrane spotrebiteľa jasne vyplýva, že spotrebiteľ **má právo na ochranu pred používaním nekalých obchodných praktík** zo strany predávajúceho vo forme

klamlivej obchodnej praktiky. Každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nie len dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nie len ak spôsobí protiprávny následok, ale stačí už aj hrozba, že protiprávny následok nastane.

Nekalé obchodné praktiky dopadajú a týkajú sa **celého cyklu transakcie** a spotrebiteľského právneho vzťahu, ktorého účastníkom je spotrebiteľ. Z pohľadu cieľov a zmyslu zákona o ochrane spotrebiteľa v časti, nekalých obchodných praktikách má byť postihnuté akékoľvek konanie, ktoré napĺňa znaky klamlivej nekalej obchodnej praktiky a je spôsobilé spotrebiteľovi spôsobiť ujmu.

Správny orgán uvádza, že správne konanie je vedené v zmysle § 7 ods. 1 v spojitosti s § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán má za to, že ide o závažné konanie, ktoré výrazným spôsobom ovplyvňuje spotrebiteľa - kupujúceho.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 16.11.2018, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 16.11.2018, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 21.12.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zisteného nedostatku** a okolnostiam prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **nesmie COOP Jednota Liptovský Mikuláš, spotrebné družstvo** v zmysle ustanovení § 7 ods. 1 v spojitosti s § 7 ods. 2 písm. písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. a) vyššie citovanej právnej úpravy, používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého obchodného konania, ak toto zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna, vo vzťahu k **existencii produktu**.

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

Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, **boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa**. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán **ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi**. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním **došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa**. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, **je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom**. Správny orgán opätovne zdôrazňuje, že informácia o existencii produktu (existencii výrobku v akciovej ponuke), je jednou z podstatných informácií, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní o obchodnej transakcii (rozhodovaní navštíviť obchod), pričom v prípade uvedenia začiatku akciovej ponuky výrobku od 15.11.2018, ak v skutočnosti daný výrobok nie je v deň začatia akcie dostupný v predajni pre spotrebiteľov, a to ani za akciovú cenu, dochádza ku zavádzaniu spotrebiteľa, čím je ovplyvňované aj jeho ekonomické správanie. Spotrebiteľ totiž na základe informácie poskytnutej v reklamnom letáku v domnení, že ponúkaný výrobok si u predávajúceho zakúpi, často krát vynaloží čas a finančné prostriedky v záujme dostavenia sa do predajne a zakúpenia predmetného výrobku. Preto je takéto konanie o to závažnejšie, keď **v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa**.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby 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 o ochrane spotrebiteľa** vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 citovaného zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má práva na informácie, a to na informácie nespôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistený nedostatok **v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol**.

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**.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontrol porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi **bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny**.

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

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc zo základných

./.

zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej časti rozhodnutia, správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona**.

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0337/05/2018

Dňa: 15.01.2019



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: **Daffer spol. s r.o., Včelárska 1, 971 01 Prievidza**
prevádzkareň: **Papiernictvo DAFFER, OC Campo di Martin, Jilemnického 63B, Martin**
dátum kontroly: **22.11.2018**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 14a ods.1 – v zmysle ktorého je predávajúci povinný označiť výrobok jednotkovou cenou, keď kontrolou dňa 22.11.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 8 druhov výrobkov (5 kusov lep WURSTOL hobby max 200 ml á 2,70 €, 5 kusov lep WURSTOL hobby 120 ml á 1,95 €, 10 kusov lep WURSTOL na puzzle 120 ml á 2,20 €, 16 kusov lep WURSTOL 120 ml á 1,70 €, 6 kusov lep WURSTOL servítková technika 250 ml á 2,95 €, 11 kusov lep HERKULES 250g á 4,50 €, 5 kusov lep PASTA 75g biela á 1,20 €, 3 kusy SPRAY – striekacie špagety karnevalové 83 ml á 4,95 €), ktoré neboli označené jednotkovou cenou

./.

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 príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03370518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.11.2018 v prevádzkarni Papiernictvo DAFFER, OC Campo di Martin, Jilemnického 63B, Martin vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

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

Podľa § 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 § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **je predávajúci povinný označiť výrobok** predajnou a **jednotkovou cenou**.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď v priamej ponuke spotrebiteľom sa **nachádzalo 8 druhov výrobkov, ktoré neboli označené jednotkovou cenou**.

./.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 5 kusov lep WURSTOL hobby max 200 ml á 2,70 €,
- 2) 5 kusov lep WURSTOL hobby 120 ml á 1,95 €,
- 3) 10 kusov lep WURSTOL na puzzle 120 ml á 2,20 €,
- 4) 16 kusov lep WURSTOL 120 ml á 1,70 €,
- 5) 6 kusov lep WURSTOL servítková technika 250 ml á 2,95 €,
- 6) 11 kusov lep HERKULES 250g á 4,50 €,
- 7) 5 kusov lep PASTA 75g biela á 1,20 €,
- 8) 3 kusy SPRAY – striekacie špagety karnevalové 83 ml á 4,95 €.

Podľa § 2 písm. zb) zákona o ochrane spotrebiteľa **jednotkovou cenou** je konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní **za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobkov.**

Podľa § 14a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa označenie podľa odseku 1 sa **neuplatní na:**

- a) výrobok poskytovaný ako súčasť služby
- b) predaj na dražbe a predaj umeleckých diel a starožitností.

Podľa § 14a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa označenie jednotkovou cenou **nevzťahuje:** sa

- a) výrobok s menovitou hmotnosťou alebo menovitým objemom najviac 50g alebo 50 ml
- b) rôzne druhy výrobkov, ak sa predávajú v jednom balení za jednu cenu
- c) výrobok, ktorý nemožno rozdeliť na časti bez zmeny kvality alebo vlastností a na ktorý sa povinnosť označovať jeho dĺžku, hmotnosť, objem alebo plochu nevzťahuje, alebo ktorý sa obvykle neoznačuje údajom o dĺžke, hmotnosti, objeme, ploche
- d) predaj koncentrovaných a dietetických potravín, z ktorých sa pridaním tekutiny pripravujú hotové jedlá alebo čiastočne hotové jedlá.

Ustanovenie § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa má všeobecnú platnosť a v odsekoch 2 a 3 sú uvedené taxatívne výnimky z tejto všeobecnej povinnosti. Ani jedna z požiadaviek § 14a odseku 2 splnená nebola, splnené neboli ani požiadavky § 14 a odseku 3, a teda účastník konania bol povinný označiť výrobky aj jednotkovou cenou.

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 – **Daffer spol. s r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.12.2018 do jeho elektronickej schránky dňa 19.12.2018 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.11.2018 osoba prítomná pri kontrole – vedúca maloobchodnej predajne uviedla, že osobne prevzala inšpekčný záznam a o výsledku kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 29.11.2018 bolo e-mailovou formou, bez zaručeného elektronického podpisu, doručené od osoby, ktorá nie je oprávnená konať v mene spoločnosti vyjadrenie, prostredníctvom ktorého bolo správne mu orgánu oznámené, že nedostatky zistené pri kontrole dňa 22.11.2018 boli trvale a ihneď odstránené.

Dňa 20.12.2018 bolo správne mu orgánu prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že na zistené nedostatky reagovali bezodkladne po ich zistení a boli odstránené do pár dní, o čom informovali správny orgán e-mailom zo dňa 29.11.2018, ktorého kópiu predkladajú. Sú prekvapení a zaskočení začatím správneho konania voči ich spoločnosti. Sú čestná firma a akékoľvek nedostatky riešia okamžite. Majú na predajni okolo 6000 položiek a veria, že 8 položiek z toho nespôsobí potrestanie spoločnosti, a to najmä za postoj, ktorý majú ku vzniknutým problémom. Nedostatky neboli spôsobené vedome, no môže sa nájsť niečo, čo nie je v úplnom poriadku. Verí, že sa na to dokáže správny orgán pozrieť aj z druhej strany.

Prílohu podania tvoril e-mail zo dňa 29.11.2018, ktorý správny orgán uviedol vyššie.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorá mu vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona. Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava, vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt, t. z. zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo, pričom zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje správne mu orgánu prihliadať na žiadne subjektívne dôvody prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Kontrolou bolo objektívne zistené porušenie vyššie špecifikovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.11.2018, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 22.11.2018, **vyjadrením** zo dňa 29.11.2018, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 20.12.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov** a okolnostiam prípadu.

./.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **Daffer spol. s r.o.** podľa § 14a ods.1 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná **označiť výrobok jednotkovou cenou**.

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

Tým bolo porušené ustanovenie § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti informovať spotrebiteľa o jednotkových cenách ponúkaných a predávaných výrobkov.

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 povinnosti predávajúceho bolo objektívne preukázané.

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

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, nakoľko sa v danej súvislosti jedná o závažné konanie predávajúceho, že predávajúci, ktorý je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa **objektívne zodpovedný** za plnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, **neinformoval spotrebiteľa o jednotkovej cene** ponúkaných a predávaných výrobkov. Spotrebiteľ teda nie je informovaný o jednotkovej cene výrobkov v čase, keď sa o kúpu výrobku **zaujíma, teda v okamihu ponuky**. Informácia ex post, teda **po predaji** výrobku, nemá pre spotrebiteľa potrebnú vypovedaciu schopnosť, pretože tento ešte pred kúpou si musí vedieť porovnať ceny rovnakých druhov výrobkov po ich prepočítaní na jednotku množstva. Následná cenová informácia stavia spotrebiteľa pred hotovú vec a oberá ho o možnosť voľby medzi rozličnými ekonomickými operátormi s ohľadom nielen na kvalitu, ale aj cenu ponúkaných a predávaných výrobkov. Pri určovaní výšky pokuty správny orgán prihliadol i na celkový počet výrobkov so zisteným nedostatkom.

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 prihliadol aj na skutočnosť, že **účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa** vyjadrení v § 3 ods. 1, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo

na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, **nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni 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 €.**

Správny orgán uložil účastníkovi konania pokutu vo výške, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia a má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú a preventívnu funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, **pokutou primeranou** a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.**

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

POUČENIE :

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