

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

Číslo: P/0022/05/2019

Dňa: 29.03.2019



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, § 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: **TEMPO-SK, s.r.o., Červenej armády 367/14, 036 01 Martin**
prevádzkareň: **Piváreň Tempo, Antona Bernoláka 3268, Žilina**
dátum kontroly: **30.01.2019**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) –
v zmysle ktorého je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej miere, keď kontrolou
dňa 30.01.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v kontrolnom nákupe
účtovanom 3,60 € (v ktorom boli zakúpené výrobky – 4 x Kofola 0,1 l á 0,80 € a 2 x Slivovica
Bošácka 0,04 l á 2,80 €) **bol spotrebiteľ poškodený o 0,14 € nedodržaním správnej**

./.

miery u odpredávaného alkoholického nápoja zn. Slivovica Bošácka á 35,00 €/l o 4 ml na podané 2 x 0,4 dcl, a to aj po zohľadnení tolerancie 1 ml na každý pohárik,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 16 ods. 1 písm. a) – v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené sídlo predávajúceho, keď kontrolou dňa 30.01.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že na vyššie uvedený kontrolný nákup, **bol vydaný doklad o kúpe výrobkov z ERP č.11/760, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti**, nakoľko neobsahoval správny údaj o sídle predávajúceho, keď na doklade o kúpe výrobkov bol uvedený údaj o sídle predávajúceho v znení: „*Antona Bernoláka 3268, 010 01 Žilina*“, pričom podľa údajov z obchodného registra bol správny údaj o sídle predávajúceho ku dňu kontroly v znení: „*Červenej armády 367/14, 036 01 Martin*“

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **500,-€ slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00220519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.01.2019 v prevádzkarni Piváreň Tempo, Antona Bernoláka 3268, Žilina vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj 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 hnutelnej 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. a) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobky **v správnej miere**.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď v kontrolnom nákupe **účtovanom 3,60 €** (v ktorom boli zakúpené výrobky – 4 x Kofola 0,1 l á 0,80 € a 2 x Slivovica Bošácka 0,04 l á 2,80 €) **bol spotrebiteľ poškodený o 0,14 €, a to nedodržaním správnej miery odpredávaného alkoholického nápoja** zn. Slivovica Bošácka á 35,00 €/l o 4 ml na podané 2 x 0,4 dcl, a to aj po zohľadnení tolerancie 1 ml na každý pohárík.

Podľa § 16 ods. 1 písm. a) až e) zákona o ochrane spotrebiteľa **je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho**, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo odpredávaného výrobku, cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď na vyššie uvedený kontrolný nákup, **bol vydaný doklad o kúpe výrobkov z ERP č.11/760, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti**, nakoľko neobsahoval správny údaj o sídle predávajúceho, keď na doklade o kúpe výrobkov bol uvedený údaj o sídle predávajúceho v znení: „*Antona Bernoláka 3268, 010 01 Žilina*“, pričom podľa údajov z obchodného registra bol správny údaj o sídle predávajúceho ku dňu kontroly v znení: „*Červenej armády 367/14, 036 01 Martin*“.

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 a poskytuje služby, a teda zodpovedá za zistené porušenie zákona – **TEMPO-SK, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 20.02.2019 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 08.03.2019 o 00:26:14 hod., oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Podľa ustanovenia § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente) sa uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta. Podľa ods. 2 cit. paragrafu je úložnou lehotou na účely tohto zákona lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu. Podľa ods. 5 písm. b) cit. paragrafu ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručení dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 30.01.2019 osoba prítomná pri kontrole – vedúci prevádzkarne p. Ing. J.K. uviedol, že pri kontrole bol osobne prítomný a inšpekčný záznam osobne prevzal.

Zároveň vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 30.01.2019 osoba prítomná pri kontrole – čašníčka p. G.Ž., ktorá vykonávala nalievanie alkoholického nápoja uviedla, že ju to mrzí, neurobila to úmyselne.

K čomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je konštruovaný **na absolútnej objektívnej zodpovednosti**, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) 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. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá účastník konania ako zamestnávateľ a predávajúci aj za porušenie povinností zamestnancov a bolo jeho povinnosťou už pri vzniku podnikateľskej činnosti vykonať zaškolenie zamestnancov tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákonných povinností.

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.

Pri kontrole bolo objektívne zistené, **čo nepopreli ani osoby prítomné pri kontrole**, že bol spotrebiteľ poškodený o 0,14 € nedodržaním správnej miery odpredávaného alkoholického nápoja a že vydaný doklad o kúpe výrobkov neobsahoval predpísané náležitosti.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 30.01.2019, **vyjadreniami** osôb prítomných pri kontrole zo dňa 30.01.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza **z objektívnych zistení** správneho orgánu, **z rozsahu a významu** zistených nedostatkov a z okolností prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **TEMPO-SK, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 1 písm. a) a § 16 ods. 1 písm. a) vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** predávať výrobky v **správnej miere** a vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, **v ktorom je uvedené** (správne) **sídlo predávajúceho**.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. a) a § 16 ods. 1 písm. a) 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 povinností spočívajúce v porušení práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, že predávajúci, ktorý je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, **objektívne zodpovedný** za plnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, nedodržiaval správnu mieru odpredávaného výrobku. Je to oblasť, ktorú spotrebitelia mimoriadne citlivo vnímajú, nakoľko spotrebiteľ vyžaduje, aby dostal výrobok v miere akú si objednal a za akú aj zaplatil. **Poškodenie spotrebiteľa o 0,14 € na dva poháre v objeme 0,4 dcl je vysoké, najmä z toho hľadiska, že účastníkovi konania bola zohľadnená tolerancia 1 ml na každý pohárik.** Nesplnenie povinností predávajúceho predávať výrobky v správnej miere a následne nesprávnym celkovým účtovaním kontrolného nákupu došlo nielen k priamemu finančnému poškodeniu spotrebiteľa, ale aj k porušeniu zásady poctivosti pri predaji výrobkov, ktorú je predávajúci povinný dodržiavať za každých okolností.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj výšku sumy, o ktorú bol spotrebiteľ poškodený.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že doklad o kúpe výrobku má nesporný význam pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku alebo služby, pričom jeho neúplnosť alebo nepresnosť **môže sťažiť, ba dokonca aj zmariť spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobkov alebo služby. Doklad o kúpe výrobku predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim).**

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci predáva výrobky a 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 alebo poskytnutí služby konajú.

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

Správny orgán uložil na základe zisteného **skutkového stavu**, vychádzajúc zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovvej 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.**

P O U Č E N I E :

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

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre
Žilinský kraj, Predmestská 71, PO box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0026/05/2019

Dňa: 29.03.2019



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o.**

dátum vykonania kontroly: **10.1.2019 a 6.2.2019**

./.

Za spáchanie správnych deliktov v súbehu, a to:**1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**dďalej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**dďalej len zákon o elektronickom obchode**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Obchodné podmienky* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že na podstránke *Obchodné podmienky* (**dďalej len OP**) v článku 7 *Reklamačné podmienky* bolo uvedené: „...V prípade, že reklamovaná záhada bola spôsobená zákazníkom najmä poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie....“, pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím*“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne, a preto je vymienenie si zo strany predávajúceho povinnosti účtovania nákladov spojených s vybavením reklamácie, porušením vyššie uvedeného zákazu; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku

./.

medzi účastníkom konania-predávajúcim: *CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu, a ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že:

- v OP v článku 5 *Storno objednávky* v bode A. *Storno objednávky zo strany spotrebiteľa* bolo uvedené: „Zákazník má právo stornovať objednávku oznámením zaslaným písomne na adresu sídla spoločnosti CONRO uvedenú vyššie, podaným telefonicky na číslo 0948744100 alebo e-mailom na adresu info@buggies.sk, a to v prípade, že cena z objednávky (zálohovej faktúry) ešte nebola uhradená. V prípade, že zákazník stornuje objednávku po uhradení ceny z objednávky (zálohovej faktúry), ale ešte pred dodaním tovaru, hoci ešte neuplynula dodacia lehota podľa článku 4, spoločnosť Conro si vyhradzuje právo odpočítať si preukázané náklady spojené s vybavovaním tejto objednávky a v prípade tovaru označeného v ponuke textom „na objednávku“ aj storno poplatok vo výške 20% z jeho ceny.“, pretože podľa zákona č. 102/2014 Z. z. je následkom odstúpenia od zmluvy zrušenie zmluvy, teda stornovanie objednávky a spotrebiteľ je podľa predmetnej právnej úpravy oprávnený odstúpiť od zmluvy (samozrejme bezplatne) nielen v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, ale aj pred dodaním tovaru (teda pre jeho prevzatím, a teda pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy), a to bez rozlišovania skutočnosti, že došlo alebo nedošlo k úhrade ceny objednávky; predávajúci stanovením podmienky stornovania objednávky, zrušenia zmluvy, teda bezplatného odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa pred dodaním tovaru (teda pred jeho prevzatím), ale len *pred uhradením ceny objednávky* s tým, že po jej uhradení si predávajúci vymieňuje právo na odpočítanie nákladov spojených s vybavovaním danej objednávky, preukázateľne porušil zákon a daným konaním môže byť spotrebiteľovi spôsobená ekonomická ujma (pre úplnosť skutkového stavu správny orgán dodáva, že v zmysle OP článku 4 *Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru* sa zálohová faktúra spotrebiteľom uhrádza za tovar, ktorý nemá predávajúci fyzicky na sklade, ale ho objednáva u dodávateľa na základe objednávky spotrebiteľa, no nejedná sa o tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, ani o tovar vyrobený na mieru, ani o tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa, ale o tovar nachádzajúci sa v ponuke pre spotrebiteľa zobrazený na webovom sídle predávajúceho); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**
- v OP v článku 6 *Poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...Zákazník má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom, ako je to obvyklé pri nákupe v klasickom kamennom obchode, t. j. odskúšať tovar tak, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru....Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania alebo tovar nie je kompletný, spoločnosť CONRO si vyhradzuje právo vrátenie takého tovaru neakceptovať....“, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. poškodený, používaný alebo nekompletný, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho uznať spotrebiteľovo právo na odstúpenie od zmluvy, teda ho akceptovať (a vrátiť mu všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže

z uvedených dôvodov uprieť spotrebiteľovi právo na odstúpenie od zmluvy, vyplývajúce mu zo zmluvy uzatvorenej na diaľku, a teda nemôže právo na vrátenie tovaru neakceptovať, nakoľko následkom tohto konania by bol vznik priamej majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že v OP v článku 7 *Reklamačné podmienky* bolo uvedené: „....*Mechanické poškodenie výrobku v neporušenom obale je nutné nahlásiť okamžite po prevzatí zásielky a výrobok nepoužívať. Neskoršie reklamácie tohto charakteru nebudú akceptované s ohľadom na reklamačné podmienky prepravcu...*“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa tým, že kupujúceho-spotrebiteľa zaväzuje urobiť oznámenie o zistených závadách mechanického poškodenia v lehote striktné stanovenej predávajúcim (t. j. *okamžite* so stanovením začiatku plynutia lehoty na *prevzatie* tovaru), pričom s jej nesplnením spája predávajúci, podľa vyššie uvedenej podmienky, následok neuznania, teda neakceptácie reklamácie, napriek skutočnosti, že Občiansky zákonník (zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení, **dalej len OZ**) neukladá spotrebiteľovi povinnosť okamžite po doručení veci tovar skontrolovať; rozhodujúci teda nie je okamih doručenia, teda prevzatia veci, ale okamih, kedy sa sám spotrebiteľ dozvedel o vade veci; ak teda predávajúci stanoví kupujúcemu striktné povinnosť oznámiť zistené závady v ním určenej lehote (*okamžite* od prevzatia veci) a začatie jej plynutia určí od prevzatia tovaru, pričom zároveň deklaruje neuznanie, teda neakceptáciu reklamácie, nekoná v súlade so zákonom; v tejto súvislosti je potrebné dať do pozornosti, že uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon v zmysle ustanovení OZ a v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, a ak kupujúci uplatní u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená, zodpovednosť za vady veci počas plynutia záručnej doby, uplatní reklamáciu riadne a včas podľa ustanovení § 625 a § 626 OZ

a predávajúci je povinný v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa danú reklamáciu vybaviť; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

5. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-885/20018, vychádzajúceho z kúpno-predajného vzťahu uzatvoreného medzi týmto spotrebiteľom a účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že:

- **-predávajúci u reklamácie výrobku** (kočík „Concord Travel Set NEO+Air.Safe + Sleeper 2.0- Cosmic Black 2018+Darček“, zakúpený u spoločnosti CONRO, s.r.o. ako u predávajúceho na základe objednávky č. 8367 zo dňa 13.4.2018 v cene 832,02 € prostredníctvom webového sídla www.buggies.sk, prevádzkovanom spoločnosťou CONRO, s.r.o.;) **uplatnenej dňa 18.4.2018** (prostredníctvom e-mailu adresovanom predávajúcim s definovaním vady: „...Pri vacsich kolieskach chyba stuplik a je tam drobný skrabanec. V strede konstrukcie je veľky skrabanec a na madle nedolieha guma. Skrabanec je aj na spodu konstrukcie...“), **zaevidovanej predávajúcim pod poradovým číslom 1/180418, nevydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** (podľa evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená dňa 20.4.2018 „výmenou konštrukcie“); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**
- **predávajúci u reklamácie vyššie uvedeného výrobku uplatnenej dňa 22.8.2018** (so spísaným Reklamačným protokolom č. 1071/18 SK zo dňa 22.8.2018 s definovaním vady: „...Vřzgajúca konštrukcia. Na ľavej strane nie je ukazovateľ správneho nasadenia vaničky na konštrukciu...“ a na základe e-mailu zo dňa 22.8.2018, ktorým predávajúci potvrdil prijatie reklamácie spotrebiteľovi), **zaevidovanej predávajúcim pod poradovým číslom 1/220818, nevydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** (podľa evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená dňa 6.9.2018 „opravou“, čo preukazuje aj doklad „Vybavenie reklamácie č.: 1071/2018“ s dátumom prijatia veci dňa 27.8.2018 a s uvedením spôsobu vybavenia reklamácie: „Oprava“, ktorý bol vydaný spoločnosťou AGS 92, s.r.o., Bratislava pre spoločnosť CONRO, s.r.o., Námestovo); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku**

./.

diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk: Úvodná stránka (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Doprava na montáž (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Garancia najnižšej ceny (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), OP (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Kontakt (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0 (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Objednávkový proces (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Prihlásenie (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Registrácia (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Formulár na odstúpenie od zmluvy (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), Reklamačný protokol (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,** keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že *predávajúci neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;* týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 1 200,-€, slovom jedentisícdvesto 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-00260519.

./.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v sídle spoločnosti: *CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

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

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

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

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

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že na podstránke *OP* v článku 7 *Reklamačné podmienky* bolo uvedené: „...V prípade, že reklamovaná záhada bola spôsobená zákazníkom najmä poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie....“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím*“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne, a preto vymienenie si zo strany predávajúceho povinnosti účtovania nákladov spojených s vybavením reklamácie, je porušením vyššie uvedeného zákazu. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

./.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe + Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie**. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha

č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že:

- v OP v článku 5 *Storno objednávky* v bode A. *Storno objednávky zo strany spotrebiteľa* bolo uvedené: „Zákazník má právo stornovať objednávku oznámením zaslaným písomne na adresu sídla spoločnosti CONRO uvedenú vyššie, podaným telefonicky na číslo 0948744100 alebo e-mailom na adresu info@buggies.sk, a to v prípade, že cena z objednávky (zálohovej faktúry) ešte nebola uhradená. V prípade, že zákazník stornuje objednávku po uhradení ceny z objednávky (zálohovej faktúry), ale ešte pred dodaním tovaru, hoci ešte neuplynula dodacia lehota podľa článku 4, spoločnosť Conro si vyhradzuje právo odpočítať si preukázané náklady spojené s vybavovaním tejto objednávky a v prípade tovaru označeného v ponuke textom „na objednávku“ aj storno poplatok vo výške 20% z jeho ceny.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, pretože podľa zákona č. 102/2014 Z. z. je následkom odstúpenia od zmluvy zrušenie zmluvy, teda stornovanie objednávky a spotrebiteľ je podľa predmetnej právnej úpravy oprávnený odstúpiť od zmluvy (samozrejme bezplatne) nielen v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, ale aj pred dodaním tovaru (teda pre jeho prevzatím, a teda pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy), a to bez rozlišovania skutočnosti, že došlo alebo nedošlo k úhrade ceny objednávky; predávajúci stanovením podmienky stornovania objednávky, zrušenia zmluvy, teda bezplatného odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa pred dodaním tovaru (teda pred jeho prevzatím), ale len *pred uhradením ceny objednávky* s tým, že po jej uhradení si predávajúci vymieňuje právo na odpočítanie nákladov spojených s vybavovaním danej objednávky, preukázateľne porušil zákon a daným konaním môže byť spotrebiteľovi spôsobená ekonomická ujma (pre úplnosť skutkového stavu správny orgán dodáva, že v zmysle OP článku 4 *Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru* sa zálohová faktúra spotrebiteľom uhrádza za tovar, ktorý nemá predávajúci fyzicky na sklade, ale ho objednáva u dodávateľa na základe objednávky spotrebiteľa, no nejedná sa o tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, ani o tovar vyrobený na mieru, ani o tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa, ale o tovar nachádzajúci sa v ponuke pre spotrebiteľa zobrazený na webovom sídle predávajúceho); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**
- v OP v článku 6 *Poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...Zákazník má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom, ako je to obvyklé pri nákupe v klasickom kamennom obchode, t. j. odskúšať tovar tak, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru....Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania alebo tovar nie je kompletný, spoločnosť CONRO si vyhradzuje právo vrátenie takého tovaru neakceptovať....“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky
./.

predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. poškodený, používaný alebo nekompletný, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho uznať spotrebiteľovo právo na odstúpenie od zmluvy, teda ho akceptovať (a vrátiť mu všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov uprieť spotrebiteľovi právo na odstúpenie od zmluvy, vyplývajúce mu zo zmluvy uzatvorenej na diaľku, a teda nemôže právo na vrátenie tovaru neakceptovať, nakoľko následkom tohto konania by bol vznik priamej majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že v OP v článku 7 *Reklamačné podmienky* bolo uvedené: „....Mechanické poškodenie výrobku v neporušenom obale je nutné nahlásiť okamžite po prevzatí zásielky a výrobok nepoužívať. Neskoršie reklamácie tohto charakteru nebudú akceptované s ohľadom na reklamačné podmienky prepravcu...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď podmienka stanovená predávajúcim vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa tým, že kupujúceho-spotrebiteľa zaväzuje urobiť oznámenie o zistených závadách mechanického poškodenia v lehote striktnie stanovenej predávajúcim (t. j. *okamžite* so stanovením začiatku

./.

plynutia lehoty na prevzatie tovaru), pričom s jej nesplnením spája predávajúci, podľa vyššie uvedenej podmienky, následok neuznania, teda neakceptácie reklamácie, napriek skutočnosti, že OZ neukladá spotrebiteľovi povinnosť okamžite po doručení veci tovar skontrolovať; rozhodujúci teda nie je okamih doručenia, teda prevzatia veci, ale okamih, kedy sa sám spotrebiteľ dozvedel o vade veci; ak teda predávajúci stanoví kupujúcemu striktné povinnosť oznámiť zistené závady v ním určenej lehote (okamžite od prevzatia veci) a začatie jej plynutia určí od prevzatia tovaru, pričom zároveň deklaruje neuznanie, teda neakceptáciu reklamácie, nekoná v súlade so zákonom; v tejto súvislosti je potrebné dať do pozornosti, že uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon v zmysle ustanovení OZ a v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, a ak kupujúci uplatní u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená, zodpovednosť za vady veci počas plynutia záručnej doby, uplatní reklamáciu riadne a včas podľa ustanovení §§ 625 a 626 OZ a predávajúci je povinný v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa danú reklamáciu vybaviť. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-885/20018, vychádzajúceho z kúpno-predajného vzťahu uzatvoreného medzi týmto spotrebiteľom a účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že účastník konania ako predávajúci:

- u reklamácie výrobku (kočík „Concord Travel Set NEO+Air.Safe + Sleeper 2.0- Cosmic Black 2018+Darček“, zakúpený u spoločnosti CONRO, s.r.o. ako u predávajúceho na základe objednávky č. 8367 zo dňa 13.4.2018 v cene 832,02€ prostredníctvom webového sídla www.buggies.sk, prevádzkovanom spoločnosťou CONRO, s.r.o.;) uplatnenej dňa 18.4.2018 (prostredníctvom e-mailu adresovanom predávajúcim s definovaním vady: „...Pri vacsich kolieskach chyba stuplik a je tam drobný skrabanec. V strede konstrukcie je veľký skrabanec a na madle nedolieha guma. Skrabanec je aj na spodu konstrukcie...“), zaevidovanej predávajúcim pod poradovým číslom 1/180418, porušil povinnosť vydať písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (podľa evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená dňa 20.4.2018 „výmenou konštrukcie“); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**
- u reklamácie vyššie uvedeného výrobku uplatnenej dňa 22.8.2018 (so spísaným Reklamačným protokolom č. 1071/18 SK zo dňa 22.8.2018 s definovaním vady: „...Výzgajúca konštrukcia. Na ľavej strane nie je ukazovateľ správneho nasadenia vaničky na konštrukciu...“ a na základe e-mailu zo dňa 22.8.2018, ktorým predávajúci potvrdil

./.

prijatie reklamácie spotrebiteľovi), zaevidovanej predávajúcim pod poradovým číslom 1/220818, porušil povinnosť vydať písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (podľa evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená dňa 6.9.2018 „opravou“, čo preukazuje aj doklad „Vybavenie reklamácie č.: 1071/2018“ s dátumom prijatia veci dňa 27.8.2018 a s uvedením spôsobu vybavenia reklamácie: „Oprava“, ktorý bol vydaný spoločnosťou AGS 92, s.r.o., Bratislava pre spoločnosť CONRO, s.r.o., Námestovo); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 3 ods. 1 písm. l/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

(1) *Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*

(2) *Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*

(3) *Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623

(1) *Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.*

(2) *Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“.*

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019),

./.

Objednávkový proces (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa § 622 a § 623 OZ.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: CONRO, s.r.o., sídlo: Hattalova 341/7, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.buggies.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Doprava na montáž* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Garancia najnižšej ceny* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Výrobok- kočík Concord Neo Travel Set Air. Safe +Sleeper 2.0* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Objednávkový proces* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Registrácia* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.1.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.buggies.sk, dňa 10.1.2019 a 6.2.2019 vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti CONRO, s.r.o. zistené že, účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára**

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

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

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

Správny orgán posúdil ako najzávažnejšie porušenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko z hľadiska dôsledkov zistených nedostatkov tieto porušenia môžu priamo zasiahnuť do práv spotrebiteľov, konkrétne im mohli spôsobiť priamo ekonomickú ujmu (definovaním odpočítania nákladov spojených s vybavovaním objednávky a ich nevrátením spotrebiteľovi, po jeho zákonnom odstúpení od zmluvy, pre prípad jeho odstúpenia od zmluvy po uhradení finančnej čiastky ešte pred dodaním tovaru, ďalej definovaním neakceptácie odstúpenia od zmluvy v prípade, že spotrebiteľ vráti predávajúcemu používaný, poškodený a nekompletný tovar, rovnako stanovením neuznania reklamácie v prípade neoznámenia závad mechanického poškodenia spotrebiteľom v lehote striktné stanovenej predávajúcim, taktiež vymienením si úhrady nákladov súvisiacich s vybavovaním reklamácie, uplatnenej v záručnej dobe, spotrebiteľom, zároveň neinformovaním spotrebiteľov o označení registra, ktorý predávajúceho zapísal, ako ani o čísle tohto zápisu, a ani o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha a tiež nevydaním v dvoch prípadoch písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie), kým neoznámenie spotrebiteľom informácie o podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuvedenie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môžu podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (za predpokladu umožnenia riešenia prípadného sporu aj týmto spôsobom), ako aj nepoučenie spotrebiteľov o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru (za predpokladu kladného vybavovania reklamácií spotrebiteľov), nemuselo priamo ovplyvniť konanie spotrebiteľov.

./.

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

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania, písomnosťou zo dňa 21.2.2019 s dorúčením účastníkovi konania 9.3.2019 (márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 10.1.2019 konateľ spoločnosti CONRO, s.r.o. uviedol, že osobne prevzal inšpekčný záznam.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 6.2.2019 konateľ spoločnosti CONRO, s.r.o. uviedol, že osobne prevzal inšpekčný záznam, nedostatky v OP odstránil počas kontroly a reklamácie bude vybavovať podľa zákona.

Orgán dozoru hodnotí pozitívne bezodkladné odstránenie zistených nedostatkov a jeho deklarovanie ich neopakovania účastníkom konania, no zároveň mu dáva do pozornosti, že 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 následné odstránenie zistených nedostatkov nie je možné definovať ako liberačný dôvod z preukázaného protiprávneho konania. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie zákazov a povinností ustanovených týmto zákonom, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie CONRO, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 , ďalej § 4 ods. 2 písm. c/ a § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, ďalej zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a **je povinná** o vybavení reklamácie vydať písomný doklad 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 § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, ďalej upieral spotrebiteľovi právo na informácie, právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve a nevydal o vybavení reklamácií písomné doklady najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácií, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uviedol viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to v súvislosti s právom zo zodpovednosti za vady výrobku (informovaním spotrebiteľa o jeho povinnosti *oznámiť vadu mechanického poškodenia v lehote striktnie stanovenej predávajúcim*, určením znášania nákladov vybavenia reklamácie, uplatnenej v záručnej dobe, spotrebiteľom, za určitých okolností, a preukázateľným nevydaním písomného dokladu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v dvoch prípadoch), ďalej s právom na odstúpenie od zmluvy (vymienením si *vrátenia spotrebiteľovi*, po jeho zákonnom odstúpení od zmluvy, *ponížených finančných prostriedkov o náklady spojené s vybavením reklamácie*, a zároveň určením vrátenia len *nepoužívaného, nepoškodeného a nekompletného tovaru*), a zároveň keď neuviedol spotrebiteľovi označenie registra, ktorý ho zapísal a ani číslo tohto zápisu, a ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie povinnosti bez právneho dôvodu, ďalej práva na informácie, na ochranu jeho ekonomických záujmov a práva na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo jednostranným vymienením si zo strany predávajúceho úhrady nákladov spojených s vybavením reklamácie, uplatnenej v záručnej dobe, napriek skutočnosti, že zákon stanovuje predávajúcemu vybaviť reklamáciu len spôsobom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. *„odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“*, bez alternatívy spoplatnenia vybavenia reklamácie. Vzhľadom na význam práva na uplatnenie reklamácie a jej vybavenie len zákonným spôsobom, možno dané konanie považovať za závažné porušenie zákona.

./.

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

Určením neakceptácie odstúpenia od zmluvy v prípade nevrátenia spotrebiteľom predávajúcemu bezvadného tovaru, napriek povinnosti predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi finančné náklady a následne sa domáhať prípadnej náklady škody na súde, a vymienením si nevrátenia všetkých peňazí spotrebiteľovi v prípade využitia jeho práva na odstúpení od zmluvy po úhrade finančnej čiastky pred dodaním tovaru, aj keď zákon priznáva spotrebiteľovi prinavrátanie celej finančnej čiastky, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktorého nerešpektovaním môže byť spotrebiteľovi dôvodne spôsobená majetková ujma, čo možno považovať za závažné porušenie zákona.

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

- Uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam, pri ktorom zákon striktnie stanovil povinnosť predávajúcemu vydať spotrebiteľovi pri jej vybavení aj písomný doklad. Porušením 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, čo nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona.

-

- ./.

K upretiu práva na informácie došlo aj tým, že účastník konania neinformoval spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, o nárokoch spotrebiteľa podľa OZ v prípade výskytu vady na výrobku a následného uplatnenia reklamácie (čím mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie reklamácie), i o podmienkach riešenia sporu systémom alternatívneho riešenia sporov (čím mohlo byť spotrebiteľovi rovnako sťažené, alebo dokonca znemožnené riešenie prípadného sporu i týmto spôsobom mimosúdneho riešenia sporu).

Správny orgán berie nepoučenie spotrebiteľa o jeho nárokoch podľa § 622 a 623 OZ za predpokladu kladného vybavovania reklamácií účastníkom konania, ako aj neuvedenie údajov o podmienkach riešenia sporov systémom alternatívneho riešenia sporov za predpokladu umožnenia využitia tohto systému a jeho aktívnej súčinnosti pri riešení sporu, ako priťažujúce okolnosti.

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

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

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

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

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

./.

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

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

Pri stanovení výšky sankcie boli zobraňované do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania, vrátane skutočnosti, že porušenie zákona je u neho postihované po prvý krát.

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. Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška postihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinností a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných povinností a zákazov.

Správny orgán výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukladanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na správny delikt najprísnejšie postihnuteľný. Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

P O U Č E N I E :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu 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/0027/05/2019

Dňa: 29.03.2019



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, § 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: **JIA QI s.r.o., 1. Čsl. bridágy 3242/19, 038 61 Vrútky**
prevádzkareň: **Textil JIA QI, Trojičné námestie 191, Tvrdošín**
dátum kontroly: **05.02.2019**

pre nedodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 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 05.02.2019 bolo vo vyššie uvedenej v prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 8 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 1026,44 €,

./.

ktoré mali informácie v zmysle osobitného predpisu - Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES článok 16 bod 3 o názve textilných vlákien v cudzom jazyku

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **600,- €, slovom šesťsto 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-00270519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.02.2019 v prevádzkarni Textil JIA QI, Trojičné námestie 191, Tvrdošín vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj 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 hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby, v prípade **textilných výrobkov informáciami v zmysle osobitného právneho predpisu**

./.

– Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES (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.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 05.02.2019 zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 8 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote **1026,44 €**, ktoré mali informácie o ich materiálovom resp. vláknovom zložení v zmysle Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 v cudzom jazyku:

POLYESTERE, ACRILICO, LANA, POLIESTERE, VISCOSA, SPANDEX, ELASTICO, COTONE, ELASTANE, COTTON, PAMUT.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 9 kusov dámsky kabát, Styled in Italy, ART: 41293 á 29,99 € s údajmi o vláknovom zložení v cudzom jazyku: „90% POLYESTERE, 7% ACRILICO, 3% LANA“,
- 2) 5 kusov dámsky kabát Modelisa, ART: 18418 á 39,90 € s údajmi o vláknovom zložení v cudzom jazyku: „75% POLIESTERE, 20% VISCOSA, 5% SPANDEX“,
- 3) 7 kusov dámsky kardigán Fashion GO, ART: 6117 á 19,99 € s údajmi o vláknovom zložení v cudzom jazyku: „75% POLIESTERE, 20% LANA, 5 % ELASTICO“,
- 4) 5 kusov dámska vesta Fashion á 13,80 € s údajmi o vláknovom zložení v cudzom jazyku: „80% POLIESTERE, 18% VISCOSA“,
- 5) 13 kusov dámske šaty moda italia 4872 á 9,90 € s údajmi o vláknovom zložení v cudzom jazyku: „95% COTONE, 5% ELASTANE“,
- 6) 6 kusov detská súprava F.&D á 13,90 € s údajmi o vláknovom zložení v cudzom jazyku: „65% COTTON, 5% ELASTAN“,
- 7) 7 kusov detská sukňa KIDSWEAR á 8,50 € s údajom o vláknovom zložení v cudzom jazyku: „95% COTTON“,
- 8) 9 kusov detské šaty BULSEN á 8,50 € s údajom o vláknovom zložení v cudzom jazyku: „100% PAMUT“.

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 vláknové 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.

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 – **JIA QI s.r.o.**

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 05.02.2019 vyjadrila osoba prítomná pri kontrole – konateľka účastníka konania, ktorá uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala.

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 21.02.2019 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 09.03.2019 o 00:29:50 hod., oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Podľa ustanovenia § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente) sa uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta. Podľa ods. 5 písm. b) cit. paragrafu ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručení dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

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

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

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 05.02.2019, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 05.02.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych**

./.

zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov a **okolností prípadu**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona ochrane spotrebiteľa **je JIA QI s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa **povinná** poskytnúť písomné informácie podľa osobitného právneho predpisu - Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**.

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

Tým bol porušený § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Nezabezpečenie označenia ponúkaných a predávaných textilných výrobkov v súlade s požiadavkami osobitného právneho predpisu – Nariadenia EP a Rady č. 1007/2011 informáciami v štátnom jazyku, nie je možné považovať za nezávažne porušenie zákona, nakoľko uvedenie informácií o materiálovom, resp. vláknovom 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, vláknovom zložení výrobku, by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpených výrobkov pri ich nesprávnom používaní alebo ošetrovaní. Nakoľko by sa v takomto prípade jednalo o zavinené znehodnotenie výrobkov, vyhliadky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli nulové. Rovnako nemožno zanedbať ani prípadné **negatívne účinky na ľudské zdravie** spôsobené z hľadiska vláknového zloženia nevhodne zvoleným výrobkom, a to v dôsledku nezrozumiteľnosti vyššie uvedených informácií (alergie a pod.).

Pokiaľ spotrebiteľovi nie je zabezpečený údaj o materiálovom zložení výrobku, resp. preklad údajov o materiálovom zložení, **nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa a takisto nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa**. Je potrebné zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ

ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a **predávajúci ako odborník či profesionál**, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Vykonanou kontrolou bolo **presne a spoľahlivo** zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva z ustanovenia § 13 preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania **došlo k porušeniu práv spotrebiteľa** priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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**.

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 na základe zisteného **skutkového stavu**, ako aj 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.**

P O U Č E N I E :

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

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

Číslo: P/0032/05/2019

Dňa: 05.04.2019



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: **AutoSave, s.r.o., 1. mája 5470/46, 901 01 Malacky**
prevádzkareň: **AutoSave, 1. mája 4312, Liptovský Mikuláš**
dátum kontroly: **13.02.2019**

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 sídlo predávajúceho, keď kontrolou dňa 13.02.2019 bolo zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste vyššie uvedenej prevádzkarne nebolo uvedené sídlo predávajúceho,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 1 - v zmysle

./.

ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, keď kontrolou dňa 13.02.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok, a teda účastník konania spotrebiteľa riadne neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **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-00320519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.02.2019 v prevádzkarni AutoSave, 1. mája 4312, Liptovský Mikuláš vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj 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 hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 15 ods. 1 písm. a) až d) zákona o ochrane spotrebiteľa **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho**, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď kontrolovaná prevádzkareň nebola na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená požadovaným údajom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, keď v rámci označenia prevádzkarne chýbal údaj o sídle predávajúceho.

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

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

Za 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 – **AutoSave, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.03.2019 do jeho elektronickej schránky dňa 13.03.2019 o 07:27:07 hod. doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 13.02.2019 vyjadrila osoba prítomná pri kontrole – vedúca prevádzky, ktorá uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala.

Dňa 13.03.2019 bolo správnomu orgánu doručené podanie zo dňa 13.03.2019 označené ako *Vec: Vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania*, v ktorom účastník konania uviedol, že chce v prvom rade poďakovať, za upozornenie na nedostatky počas kontroly dňa 13.02.2019 v jeho prevádzke. Súčasne ho teší, že až na pár nedostatkov, bolo všetko na kontrolovanej prevádzke v poriadku. Oba nedostatky bezodkladne po kontrole odstránili a označenie prevádzky doplnili ako aj reklamačný poriadok umiestnili na prevádzke v súlade s odporúčaniami a zákonom.

K vyššie uvedenému vyjadreniu 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 okamžité 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, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Pri výkone kontroly bolo objektívne zistené, čo nepoprel vo svojom vyjadrení ani účastník konania, že kontrolovaná prevádzkareň nebola na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená požadovaným údajom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa – sídlom predávajúceho a že sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 13.02.2019, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 13.02.2019, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 13.03.2019 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 **AutoSave, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 15 ods. 1 písm. a) a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť **sídlo predávajúceho a riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie** vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, **pričom reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.**

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

Tým bolo porušené ustanovenie § 15 ods. 1 písm. a) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán **zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky** podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie 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 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 prihliadol pri určovaní výšky pokuty na skutočnosť, **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 prácne zisťovať, ktorá spoločnosť prevádzkuje tú - ktorú prevádzku, kde ju možno nájsť, či adresovať jej korešpondenciu, pričom takýto postup neplní cieľ a zmysel zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na to, že **predávajúci si nesplnil povinnosť riadne – v súlade s právnymi predpismi informovať spotrebiteľa o všetkých podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku**. Predávajúcemu je uložená povinnosť o týchto skutočnostiach informovať spotrebiteľa určenou formou a to prostredníctvom písomného reklamačného poriadku, ktorý sa má nachádzať v prevádzkarni na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci si preto nesplní túto povinnosť, ak reklamačný poriadok nemá vypracovaný vôbec alebo ak v reklamačnom poriadku určí podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady v rozpore s právnymi predpismi, prípadne ak reklamačný poriadok, aj keď má vypracovaný, ale tento sa nachádza na mieste, ktoré nie je pre spotrebiteľa viditeľné alebo dostupné.

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 alebo poskytnutí služby konajú.

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že **účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa** vyjadrený 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 €**.

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 preventívnu a represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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

P O U Č E N I E :

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