

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

Číslo: P/0065/05/2019

Dňa: 18.06.2019



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **OVOZEL GASTRO, s.r.o., Plt'ová 5, 040 01 Košice**
prevádzkareň: **CENTRAL CAFE & BAR, ul. 29. augusta 10, Martin**
dátum kontroly: **27.03.2019**

pre nedodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. a) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej miere, keď kontrolou dňa 27.03.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v kontrolnom nákupe účtovanom 7,85 € bol spotrebiteľ poškodený o 0,53 € nedodržaním správnej miery u odpredávaného alkoholického nápoja zn. Borovička Koniferum 37,5 % á 45,00 €/l o 12 ml na podané 2 x 0,4 dcl, a to aj po zohľadnení tolerance 1ml na každý podaný pohárik;

./.

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **400,- €, slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00650519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.03.2019 v prevádzkarni CENTRAL CAFE & BAR, ul. 29. augusta 10, Martin 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 hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej 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; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov⁵⁾ vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr.

Podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobky **v správnej hmotnosti, miere** alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Vyššie uvedené zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásadu
./.

statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do jeho zákonom chránených oprávnených záujmov. **Nedodržaním deklarovanej miery dochádza k bezdôvodnému obohateniu na úkor spotrebiteľa a závažným a nevhodným spôsobom ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa.** Zákon preto prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby k ohrozeniu týchto záujmov spotrebiteľa nedochádzalo. Niet pochyb o tom, že **poctivosť** pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb patrí medzi základné povinnosti predávajúceho. Tejto povinnosti predávajúceho zodpovedá právo spotrebiteľa na výrobky v množstve a miere, ktoré nielen predávajúci spotrebiteľovi deklaruje, či už prostredníctvom nápojového lístka alebo iným vhodným spôsobom, ale aj za ktoré spotrebiteľ predávajúcemu platí. Cena a množstvo výrobku patria medzi charakteristické atribúty predaja, ktoré ovplyvňujú ekonomické správanie spotrebiteľa, dodržiavanie ktorých musí byť zo strany predávajúceho v záujme ochrany práv spotrebiteľa **vždy zachované.**

Vykonanou kontrolou však bolo zistené, že účastník konania sa neriadil uvedeným zákonným ustanovením, keď v kontrolnom nákupe účtovanom 7,85 € **bol spotrebiteľ poškodený** o 0,53 €, a to nedodržaním správnej miery odpredávaného alkoholického nápoja zn. Borovička Koniferum 37,5 % á 45,00 €/l **o 12 ml** na podané 2 x 0,4 dcl, a to aj po zohľadnení tolerancie 1 ml na každý podaný pohárik.

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 – **OVOZEL GASTRO, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 03.05.2019, ktorý bol zaslaný do elektronickej schránky účastníka konania s fíciou doručenia dňa 19.05.2019 o 00:16:32 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.03.2019 osoba prítomná pri kontrole – dotknutá čašníčka uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala. Myslela si, že odmerky, v ktorých sa premeriava alkohol sú správne a že nedoliatie nespôsobila úmyselne.

Dňa 01.04.2019 bolo správnomu orgánu doručené podanie označené ako „Vec: Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 27.03.2019 bola vykonaná kontrola na ich prevádzke Cental café & bar v Martine na ulici 29. augusta, pri ktorej bol zistený nedostatok vo veci dodržiavania účtovanej miery podávaného alkoholu. Nakoľko v nápojovom lístku garantujú dodržiavanie miery a množstva predávaných výrobkov, vedenie spoločnosti OVOZEL GASTRO, s.r.o. pristúpilo k zisťovaniu príčiny tohto nedostatku. Opakovaným premeriavaním zistili, že odmerka, ktorú ich pracovníčka použila nevyhovuje metrologickým podmienkam. Spomínanú odmerku zakúpili nedávno, konkrétne dňa 02.03.2019 v METRO cash&cary Žilina. Z daného nákupu majú samozrejme aj doklad. Keďže odmerky boli kupované na účely rozlievania alkoholu a dodržanie garancie podľa nápojového lístka, vyberali odmerky s číselníkom, ciachované, aby si bol ich personál istý, že ponúkaný objem bude dodržaný. Odmerka bola hneď po zistení nedostatku stiahnutá a vyradená z prevádzky. Oslovili aj spoločnosť Metro cash&cary a žiadali od nich urýchléné vyjadrenie, ktoré by mali obdržať v najbližších dňoch. V závere vyjadrenia sa účastník konania ospravedlnil, že vzniknutá situácia ich veľmi mrzí, pričom

požiadal o zhovievavosť, nakoľko z piatich kontrolovaných bodov sa našiel nedostatok iba v jedno, a to len v minimálnej miere spôsobený ich pracovníčkou.

K tomu správny orgán uvádza, že kontrola Slovenskej obchodnej inšpekcie spočíva v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom požadovaným, t. j. predpísaným všeobecne záväznými právnymi predpismi a vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z výsledkov kontroly vykonanej dňa 27.03.2019 v prevádzkarni účastníka konania bolo zistené, že skutkový stav nevyhovoval požiadavkám všeobecne záväzných právnych predpisov, na dodržiavanie ktorých bola kontrola zameraná, nakoľko účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona ochrane spotrebiteľa, keď v kontrolnom nákupe účtovanom 7,85 € bol spotrebiteľ poškodený o 0,53 € nedodržaním správnej miery u odpredávaného alkoholického nápoja o 12 ml na podané 2 x 0,4 dcl.

K tvrdeniam účastníka konania, že odmerka, ktorú použila ich pracovníčka nevyhovuje metrologickým podmienkam, správny orgán uvádza, že táto skutočnosť na posúdenie daného prípadu nemá vplyv, nakoľko účastník konania ako predávajúci zodpovedá za zistené porušenie zákona na základe princípu objektívnej zodpovednosti t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel alebo nebanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci. Správny orgán zároveň dodáva, že neskúma to, do akých odmeriek účastník konania nalieva nápoj pre spotrebiteľa, kontroluje však správne dodržanú mieru pri predaji výrobkov, ktorá v danom prípade nebola dodržaná.

K tvrdeniam účastníka konania, že odmerka bola hneď po zistení nedostatku stiahnutá a vyradená z prevádzky, správny orgán uvádza, že podľa § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov alebo prijatie opatrení na ich predchádzanie je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, pri svojej činnosti striktne vychádza z právnej úpravy, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie. Je orgánom dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa a zisťuje, či neboli jeho práva, garantované zákonom, porušené. V tomto prípade práva spotrebiteľa na to, aby dostal zakúpený výrobok – alkoholický nápoj – v správnej miere, teda v takej, za akú si zaplatil, boli preukázateľne porušené.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 27.03.2019, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 27.03.2019, **vyjadrením účastníka konania**, ktoré bolo správneho orgánu doručené dňa 01.04.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá zodpovedá **rozsahu, významu** zistených nedostatkov a okolnostiam prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **OVOZEL GASTRO, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** predávať výrobky **v správnej miere**.

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

Tým bol porušený § 4 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 prihliadol správny orgán **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti predávať výrobky v správnej miere.

Za závažné možno považovať to, že predávajúci, ktorý je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, **objektívne zodpovedný** za plnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, nedodrжал správnu mieru odpredávaných výrobkov. Je to oblasť, ktorú spotrebiteľia mimoriadne citlivo vnímajú, nakoľko spotrebiteľ vyžaduje, aby dostal výrobok v miere akú si objednal a za akú aj zaplatil. **Poškodenie spotrebiteľa o 0,53 € na dva poháre v objeme 0,4 dcl je veľmi vysoké, najmä z toho hľadiska, že účastníkovi konania bola zohľadnená tolerancia 1 ml na každý pohárik.** Nesplnenie povinnosti 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.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1 citovaného zákona, je aj ochrana majetku spotrebiteľa, pričom preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Nedodržaním deklarovanej miery odpredávaných výrobkov **došlo k majetkovej ujme spotrebiteľa.**

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

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom

./.

alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu **do výšky 66 400,00 €**.

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**.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená pokuty 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/0067/05/2019

Dňa: 01.07.2019



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: **IHT - EAST AGRO, s.r.o., Mlynská 5139/10, 921 01 Piešťany**
prevádzkareň: **Hotel Ski *, Demänovská Dolina 69, Demänovská Dolina**
dátum kontroly: **28.03.2019**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. a) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej miere, keď kontrolou dňa 28.03.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v kontrolnom nákupe účtovanom 5,60 € bol spotrebiteľ

./.

poškodený o 0,11 € nedodržaním správnej miery u odpredávaného alkoholického nápoja Um tuzemsky 40% á 37,50 €/l o 3 ml na podané 2 x 0,4 dcl, a to aj po zohľadnení tolerancie 1 ml na každý podaný pohárik;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 10a ods. 1 písm. k) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď kontrolou dňa 28.03.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnou formou (ani písomne a ani ústne v rámci kontrolného nákupu) informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov);

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **450,- €, slovom štyristopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00670519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.03.2019 v prevádzkarni Hotel Ski *, Demänovská Dolina 69, Demänovská Dolina vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

./.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa **výrobkom** je nová, použitá alebo upravená hnutel'ná vec, ktorá bola vyrobená, vyt'ážená 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'ne 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; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov⁵⁾ vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr.

Podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobky **v správnej** hmotnosti, **miere** alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď v kontrolnom nákupe účtovanom 5,60 € bol spotrebiteľ poškodený o 0,11 € nedodržaním správnej miery u odpredávaného alkoholického nápoja zn. Um tuzemsky 40 % á 37,50 €/l o 3 ml na podané 2 x 0,4 dcl, a to aj po zohľadnení tolerancie 1 ml na každý podaný pohárik.

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

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

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.03.2019 osoba prítomná pri kontrole – dotknutý čašník uviedol, že v snahe o rýchle a promptné obslúženie zákazníka nedopatrením nalial menej a určite to nebolo spôsobené úmyselne.

K čomu správny orgán uvádza, že dôvod vzniku nedostatku hodnotí ako subjektívny, na ktorý zákon
./.

o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihlíadať. Uvedená skutočnosť nemá vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa **stanovuje objektívnu zodpovednosť** predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a **existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje**. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky zodpovedá objektívne. Správny orgán **nepreukazuje úmysel v konaní**.

Zároveň vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.03.2019 osoba prítomná pri kontrole – prevádzkar uviedol, že pri kontrole bol prítomný a osobne prevzal inšpekčný záznam. Informáciu o ARS ihneď zabezpečia.

K čomu 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 o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 16.05.2019 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 01.06.2019, 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 doručenie 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.

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

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom

zázname zo dňa 28.03.2019, **vyjadreniami** osôb prítomných pri kontrole zo dňa 28.03.2019 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 IHT - EAST AGRO, s.r.o.** podľa § 4 ods. 1 písm. a) a § 10a ods. 1 písm. k) vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** predávať výrobky **v správnej miere** a spotrebiteľovi **jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov** v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov).

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. a) a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Na základe **§ 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** správny orgán pri určení pokuty prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Za závažné možno považovať to, že predávajúci, ktorý je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, **objektívne zodpovedný** za plnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, nedodrжал správnu mieru odpredávaných výrobkov. Je to oblasť, ktorú spotrebiteľia mimoriadne citlivo vnímajú, nakoľko spotrebiteľ vyžaduje, aby dostal výrobok v miere akú si objednal a za akú aj zaplatil. **Poškodenie spotrebiteľa o 0,11 € na dva poháre v objeme 0,4 dcl je vysoké, najmä z toho hľadiska, že účastníkovi konania bola zohľadnená tolerancia 1 ml na každý pohárík.** 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.

Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na to, že **spotrebiteľ nebol žiadnym spôsobom informovaný o jeho možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov** v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej

formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

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 tiež 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 ekonomických záujmov, **nebol** v zákonom požadovanej miere a úrovni **dosiahnutý**.

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

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi **bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny**.

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

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

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

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/0068/05/2019

Dňa: 12.06.2019



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **TurTel s.r.o., Hnedá 1125/6, 010 03 Žilina**
prevádzkareň: **MobilPC, Republiky 16, Žilina**
dátum kontroly: **29.03.2019**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 14 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď kontrolou dňa 29.03.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 10 druhov výrobkov (2 kusy Bluetooth reproduktor Charge 3, JBL Harman, 1 kus Bluetooth reproduktor Flip4, JBL Harman, 2 kusy Puzdro na tablet blun accessories 10,1, 1 kus Obal na mobil Lenovo A2010-A Back Cover Blue WW, 1 kus hodinky AMAZFIT® STRATOS MULTISPORT

./.

GPS SMARTWATCH, 1 kus hodinky HUAWEI Color Band A2, 3 kusy hodinky AMAZFIT Verge, 4 kusy puzdro na mobil KP-153/i 9100, 2 kusy puzdro na mobil K-P 155/iphone5, 4 kusy puzdro na mobil K-P 162/iphone5), ktoré **neboli označené údajmi o ich cene a cena nebola ani inak vhodne sprístupnená;**

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

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **400,- €, slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00680519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.03.2019 v prevádzkarni MobilPC, Republiky 16, Žilina, pri šetrení spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod č. P-311/2018, vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nebolo zabezpečené dodržanie povinnosti predávajúceho:

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

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa **výrobkom** je nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

./.

alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť.

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

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 10 druhov výrobkov, ktoré **neboli označené údajmi o ich predajnej cene a cena nebola ani inak vhodne sprístupnená**, teda spotrebiteľia neboli informovaní o predanej cene nasledovných výrobkov:

- 1) 2 kusy Bluetooth reproduktor Charge 3, JBL Harman
- 2) 1 kus Bluetooth reproduktor Flip4, JBL Harman
- 3) 2 kusy Puzdro na tablet blun accessories 10,1
- 4) 1 kus Obal na mobil Lenovo A2010-A Back Cover Blue WW
- 5) 1 kus hodinky AMAZFIT® STRATOS MULTISPORT GPS SMARTWATCH
- 6) 1 kus hodinky HUAWEI Color Band A2
- 7) 3 kusy hodinky AMAZFIT Verge
- 8) 4 kusy puzdro na mobil KP-153/i 9100
- 9) 2 kusy puzdro na mobil K-P 155/iphone5
- 10) 4 kusy puzdro na mobil K-P 162/iphone5.

Vyššie uvedené nedostatky boli počas kontroly odstránené. Odstránenie zistených nedostatkov je však povinnosťou účastníka konania, ktorá mu vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán dáva v tejto súvislosti do pozornosti, že pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava, vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania.

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 – **TurTel s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0068/05/2019 zo dňa 30.04.2019. Nakoľko účastníkovi konania vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 16.05.2019.

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 29.03.2019 osoba prítomná pri kontrole – predajca uviedol, že pri kontrole bol prítomný a inšpekčný záznam osobne prevzal.

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 **nevyužil**. Toto rozhodnutie je vydané na základe **spol'ahľivo 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 okolností prípadu. Teda v prípade správneho práva sa neskúma úmysel (priamy alebo nepriamy) a ani nedbanlivosť (vedomá alebo nevedomá).

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 29.03.2019, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 29.03.2019 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 o ochrane spotrebiteľa **je TurTel s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa **povinná** informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne **označiť** výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene **inak vhodne** sprístupniť.

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

Tým bol porušený § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa.

./.

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

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

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle **§ 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti predávajúceho informovať spotrebiteľa o cene predávaných výrobkov, zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď pri kontrole bolo zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 10 druhov výrobkov, ktoré neboli označené cenou a ich cena ani nebola inak vhodne sprístupnená.

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

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

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že **účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa** vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 citovaného zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má práva na informácie a 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 **spoločne preskúmaný**.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods.

1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu **do výšky 66 400,00 €**.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu **v spodnej hranici zákonnej sadzby**, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej 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**.

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0069/05/2019

Dňa: 01.07. 2019



ROZHODNUTIE

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

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **Rudolf Glasnák G+K AUTOSÚČIASTKY**, miesto podnikania: **Bánovská cesta 3648/2, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná vo vyššie uvedenom mieste podnikania účastníka konania, ktoré je aj prevádzkarňou**

dátum vykonania kontroly: **20.3.2019, 3.4.2019 a 27.6.2019**

./.

• **pre porušenie povinnosti predávajúceho, poskytovateľa služieb v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**

-riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď bolo kontrolou vykonanou u predávajúceho - poskytovateľa služieb - účastníka konania:

Rudolf Glasnák G+K AUTOSÚČIASTKY, miesto podnikania: Bánovská cesta 3648/2, 010 01 Žilina, vo vyššie uvedenom vo vyššie uvedenom mieste podnikania, ktoré je aj prevádzkarňou, dňa 20.3.2019, 3.4.2019 a 27.6.2019, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-211/2019, zistené, že v Reklamačnom protokole zo dňa 18.1.2019 (vydanom pri uplatnení reklamácie komponentu do vozidla: „698809 MOTORCEK KURENIA OCT. II Valeo“, zakúpeného u účastníka konania dňa 14.12.2018 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 201842982 zo dňa 14.12.2018) bolo uvedené: „Obe strany sa dohodli, že reklamácia bude vybavená v primeranej lehote, ktorá vzhľadom k povahe vady tovaru a za účelom prevedenia potrebných kontrol, opravy či k nasledujúcemu odoslaniu tovaru k posúdeniu vady k výrobcovi môže presiahnuť 30 dní, s čím kupujúci výslovne súhlasí. Firma G+K Autosúčiastky urobí všetko preto, aby tento proces bol skrátený na čo najkratšiu možnú dobu.“, čím predávajúci, poskytovateľ služieb riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď nakoľko zákonná lehota 30 dní na vybavenie reklamácie sa nemôže predĺžiť ani dohodou zmluvných strán

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

- po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou vykonanou u predávajúceho- poskytovateľa služieb- účastníka konania: *Rudolf Glasnák G+K AUTOSÚČIASTKY, miesto podnikania: Bánovská cesta 3648/2, 010 01 Žilina, vo vyššie uvedenom vo vyššie uvedenom mieste podnikania, ktoré je aj prevádzkarňou, dňa 20.3.2019, 3.4.2019 a 27.6.2019, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-211/2019, zistené, že predávajúci reklamáciu komponentu do vozidla („698809 MOTORCEK KURENIA OCT. II Valeo“, zakúpeného dňa 14.12.2018 na základe u účastníka konania dokladu o kúpe výrobku č. 201842982 zo dňa 14.12.2018) uplatnenú dňa 18.1.2019 na vadu: „Motorček ide ťažko a vyhadzuje poistku, VIN číslo: TMBHS61Z462155449“ (so zaevidovaním reklamácie dňa 18.1.2019 v evidencii o reklamáciách, vedenej v listinnej podobe formou reklamačných protokolov, s poradovým číslom dokladu o uplatnení reklamácie 00/47/2019, t.j. s vydaním Reklamačného protokolu zo dňa 18.1.2019) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predmetná reklamácia bola vybavená až dňa 15.3.2019 formou „Vrátenie peňazí“ (pre úplnosť správny orgán dodáva, že dňa 21.2.2019 predávajúci poskytol spotrebiteľovi prostredníctvom sms správy informáciu v znení: „Dobrý deň vaša reklamácia je u výrobcu VALEO na odbornom posúdení. Výsledky budú čoskoro. Prosím o strpenie. G+K.“)*

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **150,-€, slovom stopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00690519.

Odôvodnenie

Dňa 20.3.2019, 3.4.2019 a 27.6.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v mieste podnikania účastníka konania: *Rudolf Glasnák G+K AUTOSÚČIASTKY*, miesto podnikania: *Bánovská cesta 3648/2, 010 01 Žilina*, ktoré je aj prevádzkarňou, kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

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

V zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, poskytovateľ služieb 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.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, poskytovateľ služieb alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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

Účastník konania ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, vykonanou u účastníka konania: *Rudolf Glasnák G+K AUTOSÚČIASTKY*, miesto podnikania: *Bánovská cesta 3648/2, 010 01 Žilina*, dňa 20.3.2019, 3.4.2019 a 27.6.2019, vo vyššie uvedenom mieste podnikania, ktoré je aj prevádzkarňou, zistené, že predávajúci, resp. poskytovateľ služieb reklamáciu komponentu do vozidla („698809 MOTORCEK KURENIA OCT. II Valeo“, zakúpeného u účastníka konania dňa 14.12.2018 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 201842982 zo dňa 14.12.2018) uplatnenú dňa 18.1.2019 na vadu: „*Motorček ide ťažko a vyhadzuje poistku, VIN číslo: TMBHS61Z462155449*“ (so zaevidovaním reklamácie dňa 18.1.2019 v evidencii o reklamáciách, vedenej v listinnej podobe formou reklamačných protokolov, s poradovým číslom dokladu o uplatnení reklamácie 00/47/2019, t. j. s vydaním *Reklamačného protokolu zo dňa 18.1.2019*) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predmetná reklamácia bola vybavená až dňa 15.3.2019 formou „*Vrátenie peňazí*“ (pre úplnosť správny orgán dodáva, že dňa 21.2.2019 predávajúci poskytol spotrebiteľovi prostredníctvom sms správy informáciu v znení: „*Dobrý deň vaša reklamácia je u výrobcu VALEO na odbornom posúdení. Výsledky budú čoskoro. Prosím o strpenie. G+K.*“).

./.

Zároveň bolo kontrolou zistené, že v Reklamačnom protokole zo dňa 18.1.2019 bolo uvedené: „Obe strany sa dohodli, že reklamácia bude vybavená v primeranej lehote, ktorá vzhľadom k povahe vady tovaru a za účelom prevedenia potrebných kontrol, opravy či k nasledujúcemu odoslaniu tovaru k posúdeniu vady k výrobcovi môže presiahnuť 30 dní, s čím kupujúci výslovne súhlasí. Firma G+K Autosúčiastky urobí všetko preto, aby tento proces bol skrátený na čo najkratšiu možnú dobu.“, čím predávajúci, resp. poskytovateľ služieb riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, nakoľko zákonná lehota 30 dní na vybavenie reklamácie sa nemôže predĺžiť ani dohodou zmluvných strán.

Účastník konania bol pôvodne vinený aj za nevybavenie dvoch ďalších reklamácií komponentov do vozidla najneskôr v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia, t. j. dňa 1.2.2019 (na vadu: „*Zlý odliatok. Nedá sa pripojiť turbo. VIN číslo: WVGZZZ7LZ5D080070*“, so zaevidovaním reklamácie dňa 1.2.2019 v evidencii o reklamáciách, vedenej v listinnej podobe formou reklamačných protokolov, s vydaním *Reklamačného protokolu zo dňa 1.2.2019*) a dňa 12.10.2018 (na vadu: „*Auto po naštartovaní stále točilo štartér, VIN číslo: XTA210500K1068361*“, so zaevidovaním reklamácie dňa 12.10.2018 v evidencii o reklamáciách, vedenej v listinnej podobe formou reklamačných protokolov, s vydaním *Reklamačného protokolu zo dňa 12.10.2018*), a zároveň bol vinený aj za uvedenie v reklamačných protokoloch zo dňa 1.2.2019 a 12.10.2018 rovnakej nezákonnej formulácie, ako je zdokumentované vo vyššie citovanom v reklamačnom protokole zo dňa 18.1.2019. Po preverení skutkového stavu veci, s prihliadnutím na nedisponovanie reklamačnými protokolmi zo dňa 1.2.2019 a 12.10.2018 (ktorých obsah bol len zdokumentovaný do inšpekčného záznamu zo dňa 3.4.2019 a predmetné protokoly sa následne už v evidencii o reklamáciách nenachádzali), správny orgán týmto rozhodnutím účastníka konania neviní za vyššie uvedené a viní účastníka konania za nedostatky v rozsahu definovanom vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **Rudolf Glasnák G+K AUTOSÚČIASTKY**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 30.4.2019 s dorúčením dňa 2.5.2019, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 20.3.2019 účastník konania uviedol, že vyjadrenie zašle dodatočne.

Dňa 21.3.2019 bolo správnomu orgánu z e-mailovej adresy glasnak@gak.sk doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že spotrebiteľ, podávateľ podnetu P-211/2019 mu nedodal doklad o odbornej montáži v autoservise alebo odborne spôsobilou osobou, reklamácia začína podľa Reklamačného poriadku plynúť po doručení mu všetkých dokladov, čo spotrebiteľ nedodržiaval, a preto bola posunutá lehota na vybavenie reklamácie. Napriek nedodržaniu povinnosti zo strany spotrebiteľa, bola jeho reklamácia vybavená ihneď po doručení rozhodnutia od výrobcu, a to vrátením mu peňazí dňa 15.3.2019 a o riešení reklamácie bol priebežne informovaný sms správou a telefonicky.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 3.4.2019 zamestnanec účastníka konania uviedol, že dodávateľ návod nedáva (z dôvodu existencie svojej siete servisov, ktorých mechanici sú školení na montáž daných dielov), a pri reklamáciách nevybavených v 30-dňovej lehote, boli reklamované výrobky zaslané dodávateľovi, ktorý ho informoval o ich poslaní výrobcovi na expertízu, o čom bol zákazník informovaný.

Dňa 9.5.2019 (so zaevidovaním dňa 10.5.2019) bolo správnomu orgánu z e-mailovej adresy glasnak@gak.sk doručené vyjadrenie *k začatiu správneho konania*, v ktorom účastník konania uviedol, že v zmysle *všeobecných obchodných podmienok a návodu na použitie výrobcu* je spotrebiteľ povinný vykonať odbornú montáž v autoservise alebo montáž osobou, ktorá má oprávnenie túto činnosť vykonávať, pri uplatnení reklamácie je nutné predložiť doklad o odbornej montáži, čo spotrebiteľ do dňa vyhotovenia vyjadrenia neurobil, a predmetný doklad sa dokladá k reklamovanému dielu a následne posieľa výrobcovi. Nesplnenie podmienok (nepredloženie požadovaných dokladov) zo strany spotrebiteľa predĺžilo lehotu na vybavenie reklamácie. K reklamáciám uplatneným, podľa jeho evidencie o reklamáciách predloženej pri kontrole dňa 3.4.2019, dňa 12.10.2018 a 1.2.2019 uviedol, že o nich nemá žiadnu vedomosť. Následne označil dôkazy, ktoré požiadal vykonať, t. j. jeho všeobecné obchodné podmienky a návod na použitie od výrobcu komponentu, ktorý bol predmetom reklamácie zo dňa 18.1.2019. Nakoľko predmetné vyjadrenie účastníka konania bolo sčasti nečitateľné a zároveň poukazovalo na dôkazy (všeobecné obchodné podmienky, ďalej návod na použitie od výrobcu komponentu, ktorý bol predmetom reklamácie zo dňa 18.1.2019, a predtým spomínaný reklamačný poriadok) a uvádzalo nevedomosť o reklamáciách uplatnených dňa 1.2.2019 a 12.10.2018, správny orgán písomnosťou zo dňa 16.5.2019, doručenou účastníkovi konania dňa 17.5.2019, mu adresoval výzvu *na predloženie vyššie uvedených dokladov, ako aj evidencie o reklamáciách, do 3 dní odo dňa doručenia predmetnej výzvy*.

Dňa 27.5.2019 bol správnomu orgánu, prostredníctvom elektronickej pošty z e-mailovej adresy glasnak@gak.sk, doručený len *Reklamačný poriadok* vzťahujúci sa k uzatváraniu zmlúv na diaľku (účastník konania prevádzkuje aj webové sídlo www.zilina.autodiely.sk, ktoré však nebolo predmetom kontroly), nie *Reklamačný poriadok* umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v jeho prevádzkarni, ako aj vyjadrenie účastníka konania o tom, že evidencia o reklamáciách už bola v minulosti predložená správnomu orgánu (správny orgán upresňuje, že to bolo dňa 3.4.2019, kedy aj zdokumentoval nedostatky v súvislosti s reklamáciami uplatnenými spotrebiteľmi dňa 1.2.2019 a 12.10.2018), účastník konania ju nemá v elektronickej podobe a prípadne môže byť predložená v papierovej podobe. Účastník konania nepredložil správnomu orgánu dôkazy, ktoré navrhoval vykonať, t. j. ani všeobecné obchodné podmienky, ani návod na použitie od výrobcu k dotknutému komponentu a ani sa k nim nevyjadril.

Správny orgán, v záujme zachovania zásady materiálnej pravdy, z dôvodu úplného a presného zistenia skutočného stavu veci, keďže účastník konania navrhoval vykonať dôkazy, ktoré však následne, ani po výzve správneho orgánu, nepredložil, oznámil účastníkovi konania vykonanie kontroly v deň 27.6.2019 (písomnosťou zo dňa 10.6.2019 s doručením dňa 12.6.2019) so žiadosťou o osobné predloženie predmetných dokumentov, pri ktorej bolo zistené, že účastník konania opätovne nepredložil správnomu orgánu dôkazy, ktoré žiadal vykonať, t. j. ani *návod na použitie ku komponentu „698809 MOTORCEK KURENIA OCT. II Valeo“* (s vyjadrením splnomocneného

zástupcu účastníka konania, prítomného pri kontrole, že týmto návodom nedisponuje) a ani *všeobecné obchodné podmienky* (s vyjadrením splnomocneného zástupcu účastníka konania, prítomného pri kontrole, že obchodné podmienky sú súčasťou ústnej dohody dvoch zmluvných strán). *Reklamačný poriadok* nachádzajúci sa v prevádzkarni dňa 27.6.2019 formulácie o nezákonnom predĺžení lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie neobsahoval a reklamačné protokoly z dní 1.2.2019 a 12.10.2018, s pôvodne uvedenou nedostatkovou formuláciou, boli zmenené v tom slova zmysle, že predmetná formulácia sa už v nich nenachádzala.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 27.6.2019 splnomocnený zástupca účastníka konania (na základe „*Splnomocnenia zo dňa 18.6.2019*“) uviedol, že návod na použitie k vyššie špecifikovanému komponentu nemá, všeobecné obchodné podmienky pri predaji tovaru v maloobchode v prevádzkarni nemá v písomnej podobe, sú dohodované len ústne, po vykonanej kontrole dňa 3.4.2019 odstránil zistený nedostatok, a spotrebiteľovi, resp. spotrebiteľom, boli vrátené finančné prostriedky.

Správny orgán ku zistenému skutkovému stavu a k vyjadreniam účastníka konania uvádza, že k preverovanému reklamačnému konaniu spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-211/2019, ako vedľajšieho vzťahu nadväzujúceho na hlavný vzťah kúpnej zmluvy uzatvorenej daným spotrebiteľom dňa 14.12.2018 na osobný kontakt (nie cez webové sídlo účastníka konania), žiadal účastník konania vykonať dôkazy, ktoré správnomu orgánu, ani po viacnásobných žiadostiach o ich predloženie, neposkytol, a zároveň poskytoval správnomu orgánu doklady (reklamačný poriadok doručený správnomu orgánu dňa 27.5.2019), ktoré s osobnou kúpou spotrebiteľa nesúviseli, nakoľko sa týkali zmlúv uzatváraných bez osobného kontaktu, prostredníctvom jeho webového sídla. Správny orgán zdôrazňuje, že ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa o povinnosti dodržania 30-dňovej zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie je kogentným ustanovením, ktoré nepripúšťa jeho modifikáciu ani vylúčenie jeho normatívneho, t. j. zaväzujúceho, účinku dohodou zmluvných strán. Účastník konania svojimi vyjadreniami žiadnym spôsobom nespochybnil správnym orgánom zistený skutkový stav. V zmysle § 7 ods. 3 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, 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 jedného z nedostatkov (t. j. odstránenie z reklamačného protokolu so zákonom nesúladne formulácie, nakoľko nedodržanie reklamačnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie sa už nedá konvalidovať) nie je možné definovať ako liberačný dôvod z nepochybne preukázaného protiprávneho konania účastníkom konania. Správny orgán berie na vedomie vrátenie finančnej čiastky spotrebiteľovi podávateľovi podnetu P-211/2019. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu, resp. poskytovateľovi služieb postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **ste** v zmysle ustanovení § 18 ods. 1 a § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinný** riadne informovať o podmienkach reklamácie a vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 1 a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie a vybaviť jeho reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej sú dané skutky, resp. opomenutia, spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na nový výrobok alebo poskytnutie novej služby. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na riadne informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď poskytol spotrebiteľovi v reklamačne protokole údaj nesúladný so zákonom, vedúci k nedodržaniu zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie, a zároveň keď reklamáciu spotrebiteľa nevybavil v tejto lehote.

Následkom porušenia daných povinností bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania a poskytnutím mu nesprávneho údajja.

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

V zmysle zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, Občiansky zákonník (**d'alej len OZ**) je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ (predávajúci, resp. poskytovateľ služieb) so spotrebiteľom. Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Podľa OZ sa zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou, ktorej súčasťou môžu byť aj iné dokumenty (napríklad reklamačný protokol, všeobecné obchodné podmienky, reklamačný poriadok, alebo návod na použitie výrobku od výrobcu), nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa a spotrebiteľovi sa tak nemôže zhoršiť jeho zmluvné postavenie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby boli informácie vzťahujúce sa k plynutiu lehoty na vybavenie reklamácie, pravdivo poskytnuté spotrebiteľovi v nadväznosti na platnú legislatívu, no v dôsledku nesprávneho informovania spotrebiteľa sa tento mohol mylne domnievať, že predĺženie reklamačnej lehoty zo strany účastníka konania je možné. Prehlásenie predávajúceho v reklamačnom protokole o predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie s odôvodnením *povahy vady tovaru a za účelom prevedenia potrebných kontrol, opravy či k nasledujúcemu odoslaniu tovaru k posúdeniu vady k výrobcovi, s čím kupujúci výslovne súhlasí*, vedie nepochybne k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa a po uplynutí zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie, resp. pri jej nedodržaní, má tento nárok na odstúpenie od zmluvy alebo na nový výrobok alebo poskytnutie novej služby. Včlenenie súhlasu spotrebiteľa s predĺžením zákonnej reklamačnej lehoty 30 dní, nemožno vnímať ako poľahčujúcu okolnosť, nakoľko spotrebiteľ je pri uzatváraní zmluvného vzťahu, vrátane reklamačného, spravidla laikom, ktorý jej obsah podstatným spôsobom neovplyvňuje a predávajúci, resp. poskytovateľ služieb je tou osobou, ktorá je povinná v rámci svojej podnikateľskej činnosti konať v súlade s odbornou starostlivosťou vo vzťahu k spotrebiteľovi, pretože sa jedná o jej predmet konania a má dbať o riadne plnenie si svojich povinností, ktoré jej vyplývajú zo zákona. Navyše spotrebiteľ nie je vzhľadom na nedostatok skúseností objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva pri vzniku zmluvného vzťahu.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb, pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

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

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

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

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

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

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

Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb zistené po prvý krát.

POUČENIE :

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