

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

Číslo: ZK/0321/05/2014

Dňa: 09.09.2019



ROZHODNUTIE

o zastavení správneho konania

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 1 ods. 1 písm. a), § 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, podľa § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a podľa § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“), **z a s t a v u j e** správne konanie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj o uložení pokuty, ktoré bolo začaté dňa **10.11.2014** proti účastníkovi konania: **Mgr. Ladislav Hanuliak SOFT**, miesto podnikania **A.F.Kollára 231, 013 06 Terchová**, právne zastúpený: Mgr. Viera Kadášová – advokátka, s.r.o., Železničná 1877, 979 01 Rimavská Sobota.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.09.2014 a 21.10.2014 v prevádzkarni – Hotel *** Diery, Biely Potok, Terchová, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 795/2014, zistili inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v zmysle ustanovenia § 5 ods. 2 Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried v hotelovej hale alebo v jej blízkosti sú umiestnené osobné výťahy podľa ustanovenia § 46 ods. 9 Vyhlášky MŽP SR č. 532/2002 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti

./.

o všeobecných požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. Ubytovacie zariadenie HOTEL musí byť vybavené osobným výťahom, ak má viac ak dve nadzemné podlažia. Ubytovacie zariadenie Hotel *** Diery pozostáva z prízemia = I. podlažie a dvoch nadzemných podlaží, teda II. a III. Podlažie, ale osobný výťah nebol v čase kontrol k dispozícii.

Na základe uvedených skutočností, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 23.09.2014 a 21.10.2014 bolo s účastníkom konania, ako predávajúcim dňa 10.11.2014 začaté správne konanie pre porušenie povinnosti poskytovať služby v predpísanej kvalite.

Dňa 08.01.2015 vydal správny orgán Rozhodnutie číslo P/0321/05/2014, ktorým bola účastníkovi konania uložená pokuta vo výške 200,00 €. Proti tomuto rozhodnutiu podal účastník konania v zákonom stanovenej lehote odvolanie. Odvolací orgán Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave (ďalej len „odvolací orgán“) rozhodnutím č. SK/122/99/2015 zo dňa 07.08.2015 odvolanie účastníka konania zamietol a prvostupňové rozhodnutie správneho orgánu č. P/0321/05/2014 zo dňa 08.01.2015 potvrdil.

Účastník konania ako žalobca podal dňa 03.09.2015 s doplnením návrhu dňa 04.09.2015 žalobu na Krajský súd v Žiline o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia žalovaného č. SK/0122/99/2015 zo dňa 07.08.2015. Tento rozsudkom sp. zn. 31S/75/2017 zo dňa 16.08.2017 rozhodol, že napadnuté rozhodnutie č. SK/0122/99/2015 zo dňa 07.08.2015 sa zrušuje a vec vrátil na nové konanie.

Dňa 06.04.2018 vydal odvolací orgán podľa § 59 ods. 3 zákona o správnom konaní rozhodnutie číslo SK/0122/99/2015, ktorým zrušil rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj číslo konania P/0321/05/2014 zo dňa 08.01.2015 a vec vrátil I. stupňovému správne orgánu na nové konanie.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o správnom konaní správne orgány postupujú v konaní v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi.

Podľa § 46 zákona o správnom konaní rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci a musí obsahovať predpísané náležitosti.

Podľa § 24 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa konanie o uložení pokuty možno začať do 12 mesiacov odo dňa, keď orgán dozoru zistil porušenie povinnosti podľa tohto zákona, najneskôr do troch rokov podľa odsekov 1 a 3, a do desiatich rokov podľa odseku 2 odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.

Preskúmaním rozhodnutia I. stupňového orgánu číslo konania P/0321/05/2014 zo dňa 08.01.2015, konania, ktoré mu predchádzalo, rozhodnutia odvolacieho orgánu číslo konania SK/00122/99/2015 zo dňa 07.08.2015 a zo dňa 06.04.2018 bolo zistené, že rozhodnúť vo veci nie je možné, vzhľadom na tú skutočnosť, že uplynula zákonom stanovená lehota na vyvodenie zodpovednosti za zistené porušenie zákona. O porušení zákona o ochrane spotrebiteľa sa v danom prípade správny orgán dozvedel počas kontroly uskutočnenej dňa 23.09.2014 a 21.10.2014, na základe čoho bolo začaté správne konanie pre porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny

orgán má za to, že odo dňa kontroly uplynuli už viac ako štyri roky, a teda nemožno účastníka konania sankcionovať za vyššie uvedené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

S poukazom na tieto skutočnosti bolo rozhodnuté tak, ako je to uvedené vo výroku rozhodnutia.

P O U Ć E N I E :

Proti tomu rozhodnutiu nie je prípustné odvolanie.

Číslo: P/0107/05/2019

Dňa: 07.08.2019



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 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: **BAL SLOVAKIA, s.r.o., Vysokoškolákov 8511/10, 010 08 Žilina**
prevádzkareň: **Kúzlo farieb a drogérie – BAL SLOVAKIA s.r.o., Slovanská cesta 203, Čadca**
dátum kontroly: **22.05.2019**

pre nedodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 13 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“) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný, ak poskytuje informácie uvedené v § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, poskytovať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď kontrolou dňa 22.05.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzal 1 druh výrobku – 2 ks JUPOL CLASSIC 15 L Biela maliarska farba á 33,74 € v celkovej hodnote 67,48 €, **u ktorého písomné informácie o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia – bezpečnostné upozornenia** (ktoré boli súčasťou návodu na použitie) **neboli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** (keď na obale výrobku sa nachádzal návod na použitie len v 9 cudzojazyčných mutáciách)

./.

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-01070519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.05.2019 v prevádzkarni Kúzlo farieb a drogerie – BAL SLOVAKIA s.r.o., Slovanská cesta 203, Čadca, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 343/2019, vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 22.05.2019, 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, 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, **o spôsobe použitia**, montáže a údržby výrobku **a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia**, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval **aj priložený písomný návod**.

Podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, **ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

Pri výkone kontroly dňa 22.05.2019 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzal 1 druh výrobku – 2 ks JUPOL CLASSIC 15 L Biela maliarska farba á 33,74 € v celkovej hodnote 67,48 €, **u ktorého písomné informácie o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia – bezpečnostné upozornenia** (ktoré boli súčasťou návodu na použitie) **neboli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** (keď na obale výrobku sa nachádzal návod na použitie len v 9 cudzojazyčných mutáciách).

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **BAL SLOVAKIA, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.07.2019 do jeho elektronickej schránky dňa 16.07.2019 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke zo dňa 22.05.2019 osoba prítomní pri kontrole - vedúci prevádzky uviedol, že 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 v lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania a **ani neskôr nevyužil**. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 343/2019, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.05.2019, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 22.05.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán** so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **je BAL SLOVAKIA, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 13 v spojitosti s §11 ods. 1 citovaného zákona, povinná poskytnúť písomné informácie **o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z nesprávneho použitia výrobu – bezpečnostné upozornenia 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 a spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na úplné a komplexné informácie týkajúce sa údajov o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z nesprávneho použitia výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené **následky protiprávneho konania** účastníka konania spočívajúce v tom, že poskytnutím spotrebiteľovi informácií o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z nesprávneho použitia výrobku len v cudzom jazyku, mohlo dôjsť k znehodnoteniu ním zakúpeného výrobku pri nesprávnom používaní a tým aj k reálnemu poškodeniu spotrebiteľa na jeho právach. Po zohľadnení charakteru neposkytnutých informácií v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať **za zanedbateľné** porušenie 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 akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. **Charakter protiprávneho konania** predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Pri ukladaní výšky pokuty bolo rovnako zobrahané do úvahy, že konaním účastníka konania **došlo k zásahu do práv spotrebiteľa**, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľa o výrobku, čo môže pri nedodržaní dobromyseľnosti zo strany predávajúceho, spôsobiť spotrebiteľovi škodu.

Účastník konania ako predávajúci **je povinný dodržiavať** podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane **zákona o ochrane spotrebiteľa**, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie, na ochranu jeho zdravia a bezpečnosti 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**.

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

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

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

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená 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/0122/05/2019

Dňa: 15.08.2019



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“), podľa § 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: **Style s.r.o., Terézie Vansovej 5, 010 08 Žilina**
prevádzkareň: **GUESS, OC Aupark, Veľká okružná 59/A, Žilina**
dátum kontroly: **09.05.2019 a 04.06.2019**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 15 ods. 1 písm. b) 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“) – v zmysle ktorého na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, keď kontrolou dňa 09.05.2019 bolo zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste kontrolovanej prevádzkarne **nebolo uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne;**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa – v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 09.05.2019 a 04.06.2019 bolo pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-333/2019 zistené, že predávajúci u reklamácie výrobku („batoň HWEG668532-BLA“, zakúpeného dňa 09.12.2017 v predajnej cene 158,00 €) uplatnenej dňa 30.03.2019 (na vadu: „Ošúpavanie sa retiazky“) **nevydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie;**

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **330,- €, slovom tristotridsať eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01220519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.05.2019 a 04.06.2019 v prevádzkarni GUESS, OC Aupark, Veľká okružná 59/A, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-333/2019**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 09.05.2019 a 04.06.2019, 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 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 § 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 alebo miesto podnikania fyzickej osoby, **meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne**, prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa, kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.

Pri výkone kontroly dňa 09.05.2019 bolo zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste kontrolovanej prevádzkarne **nebolo uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne**.

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

Pri výkone kontrol bolo zároveň zistené, že spotrebiteľka si dňa 09.12.2017 zakúpila u predávajúceho výrobok – „*batoň HWEG668532-BLA*“ v predajnej cene 158,00 €. Dňa 30.03.2019 si spotrebiteľka uplatnila na výrobok reklamáciu, v ktorej ako vadu uviedla: „*Ošúpavanie sa retiazky*“. V danom prípade sa jednalo o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Predávajúci reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 1082 a vydal potvrdenie o prijatí reklamácie - *Reklamačný lístok* zo dňa 30.03.2019. Predávajúci vybavil predmetnú reklamáciu dňa 23.04.2019 výzvou na prevzatie plnenia (SMS správou zo dňa 23.04.2019), **avšak v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie**, keď tento bol vydaný spotrebiteľke dňa 30.04.2019 pri prevzatí výrobku.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 30.03.2019 nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie, keď nevydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.05.2019 osoba prítomná pri kontrole - predavačka uviedla, že o kontrole bude informovať konateľku. Zákazníčke bola zaslaná listová zásielka o ukončení reklamácie v 30 dňovej lehote, pričom doklad sa nachádza u konateľky.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.06.2019 osoba prítomná pri kontrole – asistentka predaja uviedla, že o kontrole bude informovať konateľku.

Dňa 07.06.2019 boli správny orgán osobne doručené nasledujúce doklady:

- 1) kópia podacieho lístka z pošty zo dňa 07.06.2019, podacie číslo zásielky RE474815318SK, odosielateľ zásielky účastník konania, adresát zásielky spotrebiteľka predmetnej reklamácie
- 2) podanie zo dňa 07.06.2019 označené ako *Vec: Vybavenie reklamácie číslo 1082*, v zmysle ktorého účastník konania oznamuje spotrebiteľke, že reklamáciu zamietla z dôvodu, že ošúchanie kovovej časti, vzniklo z dôsledku používania a prirodzeným opotrebovaním.

K doručeným dokladom správny orgán uvádza, že nemá vedomosť za akým účelom účastník konania predložil správny orgán predmetné doklady, nakoľko vykonanými kontrolami bolo zistené, že účastník konania vydal spotrebiteľke doklad o vybavení predmetnej reklamácie *Reklamačný lístok* dňa 30.04.2019 (v ktorom bolo uvedené „*Konečné doriešenie reklamácie: RKL ZAMIETNUTÁ RUKSAK TOVAR PREBRATÝ*“ „*podpis pracovníka – uvedený*“, „*dátum 30.04.2019*“, „*podpis zákazníka – uvedený*“), teda po uplynutí zákonom stanovenej lehoty, nakoľko podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade, ak účastník konania doručil správny orgán predmetné doklady za účelom, že by chcel preukázať, že odstránil nedostatok – nevydanie dokladu o vybavení reklamácie (čo vydal ale po uplynutí zákonom stanovenej lehoty) správny orgán dodáva, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia 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. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 23.07.2019 do jeho elektronickej schránky dňa 23.07.2019 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

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 kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa **posudzuje formálny postup reklamačného konania**, pričom neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie. Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu, **ktorý je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa** a ktorý v danom prípade nebol dodržaný. Slovenská obchodná inšpekcia nie je oprávnená zasahovať do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P-333/2019, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa

09.05.2019 a 04.06.2019, **predloženými dokladmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza **z objektívnych zistení** správneho orgánu, **z rozsahu a významu** zistených nedostatkov, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľka sa musela obrátiť na správny orgán** so žiadosťou o ochranu svojich práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **je Style s.r.o.** zmysle ustanovenia § 15 ods. 1 písm. b) a § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť **meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**

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

Tým bol porušený § 15 ods. 1 písm. b) a § 18 ods. 9 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 bolo **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom porušenia týchto povinností došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ **ukrátený na jeho práve** na vydanie dokladu o vybavení reklamácie, ktorým spotrebiteľ môže disponovať a ktorý preukazuje skutočnosť akým spôsobom predávajúci spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu vybavil. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie. Povinnosťou predávajúceho je vydať tento doklad spotrebiteľovi v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje spotrebiteľovi, v prípade potreby, preukázať čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu znemožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

./.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán ďalej aj na skutočnosť, že označením prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi sa realizuje jedno zo základných práv spotrebiteľa, a to jeho právo na informácie. Spotrebiteľ spravidla uskutočňuje neformálny úkon kúpy výrobku alebo služby a za tým účelom vstupuje do neformálneho vzťahu, v ktorom zostáva v anonymite. Spotrebiteľ má však v tomto právnom vzťahu zákonom priznané práva, ktoré v prípade potreby v budúcnosti môže uplatniť. Typickým príkladom sú práva pri reklamacii väd výrobku alebo služby. Z hľadiska informovania spotrebiteľa je preto z tohto pohľadu dôležité označenie prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi, a to aj údajom o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, pričom neoznačením prevádzkarne menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne účastník konania **neposkytol spotrebiteľovi základné informácie** slúžiace spotrebiteľovi najmä k ochrane v prípade uplatňovania práv priznaných mu zákonom a taktiež k predchádzaniu nejasností ohľadom zodpovednosti za chod prevádzky.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie **objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb **bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie**. 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** vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, 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**.

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

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

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu, 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.**

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.