

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

Číslo: P/0093/05/2019

Dňa: 14.08.2019



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: **Eubomír Švehla KAMKO-STAV**, miesto podnikania: **Murgašova 855/13, 036 01 Martin**

na základe kontrol vykonaných dňa **04.03.2019** a **01.04.2019** na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 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 po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 04.03.2019 a 01.04.2019

./.

bolo, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-868/2018, zistené, že účastník konania reklamáciu diela („2 hrob komplet, žula Impala x 3cm, pomník impala x 7cm tvarový, montáž, chodník, lampáš s vázou, betonáž) uplatnenú dňa 26.10.2016 prostredníctvom doporučenej zásielky (podacie číslo zásielky: RH122571395SK) na vady diela „*vadné sú chodníky s obrubníkom, sú zle urobené, betón je popraskaný a obrubník sa rozpadá. Tiež platňa na pravom hrobe je zle založená, voda po daždi steká a zdržuje sa v hornom ľavom rohu.*“ a doručenú dňa 27.10.2016, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia;

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákon o ochrane spotrebiteľa - v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie; evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď kontrolami dňa 04.03.2019 a 01.04.2019 bolo pri šetrení vyššie uvedeného spotrebiteľského podnetu zistené, že predávajúci vyššie uvedenú reklamáciu nezaevidoval v evidencii o reklamáciách, t.j. evidencia o reklamácii neobsahovala údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške **500,- €, slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00930519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.03.2019 a 01.04.2019 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 868/2018**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 04.03.2019 a 01.04.2019, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nezabezpečili ste 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, vytváraná 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 hnuiteľne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. i) zákona o ochrane spotrebiteľa **službou** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány štátnej správy, ako je uvedené v § 19;

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa **reklamáciou** je uplatnenie **zodpovednosti za vady výrobku alebo služby**.

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

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa **vybavením reklamácie** je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia lebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje **o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**.

Pri výkone kontrol bolo zistené, že spotrebiteľka ako objednávateľka uzavrela dňa 03.07.2015 s účastníkom konania ako zhotoviteľom diela zmluvu o dielo, ktorej predmetom bolo zhotovenie dvojhrobu. Účastník konania ako zhotoviteľ diela vystavil faktúru č. VF015069 zo dňa 01.08.2015 na celkovú sumu vo výške 2.500,- €, ktorej obsahom boli položky: „2 hrob komplet, žula Impala x 3cm, pomník impala x 7cm tvarový, montáž, chodník, lampáš s vázou, betonáž. Cena za vykonanie

diela bola zo strany spotrebiteľky uhradená dňa 20.08.2015.

Následne bola zo strany spotrebiteľky na predmetné zhotovené dielo uplatnená dňa 26.10.2016 prostredníctvom doporučenej zásielky (podacie číslo zásielky: RH122571395SK) reklamácia, ktorá bola zaslaná na adresu miesta podnikania účastníka konania: *Murgašova 13, 036 01 Martin*. V liste označenom ako „*Vec: Reklamácia diela, žiadosť o opravu diela*“ spotrebiteľka uviedla vady diela „*vadné sú chodníky s obrubníkom, sú zle urobené, betón je popraskaný a obrubník sa rozpadá. Tiež platňa na pravom hrobe je zle založená, voda po daždi steká a zdržuje sa v hornom ľavom rohu.*“ Predmetná listová zásielka s reklamáciou bola podľa poskytnutých informácií od Slovenskej pošty, a.s., Partizánska cesta 9, Banská Bystrica účastníkom konania osobne prevzatá dňa 27.10.2016.

Predávajúci predmetnú reklamáciu nezaevidoval v evidencii o reklamáciách t.j. evidencia o reklamáciách neobsahovala údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a predávajúci predmetnú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia.

Účastník konania týmto konaním nedodržel formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej listom zo dňa 26.10.2016, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa a uviesť v evidencii o reklamáciách požadované údaje, a to údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení 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 – **Eubomír Švehla KAMKO-STAV**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané Oznámenie o začatí správneho konania č. P/0093/05/2019 zo dňa 02.07.2019, ktoré účastník konania v odbernej lehote neprevzal.

Podľa § 25 ods. 3 zákona o správnom konaní ak nemožno doručiť písomnosť podnikateľovi – fyzickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej miesta podnikania uvedenú v živnostenskom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručенú dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak sa podnikateľ – fyzická osoba o tom nedozvie.

Správny orgán zaslal zásielku na uvedenú a jemu známu adresu. Účastník konania si zásielku aj napriek upovedomeniu o uložení zásielky doručovateľom neprevzal. Zásielka sa vrátila správnomu orgánu dňa 25.07.2019 s poznámkou poštového doručovateľa: „*zásielka neprevzatá v odbernej lehote*“. V zmysle § 25 ods. 3 zákona o správnom konaní sa zásielka považuje za doručенú.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.03.2019 účastník konania uviedol, že inšpekčný záznam osobne prevzal. Predmetnú reklamáciu neobdržal v písomnej forme, keďže pretrváva problém s pani poštárkou, reklamáciu so zákazníkom riešil telefonicky, kde podal vysvetlenie a tým bral celú vec za vybavenú.

K čomu správny orgán uvádza, že tvrdenia účastníka konania o neobdržaní reklamácie považuje za účelové v snahe vyhnúť sa zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko správny orgán má za preukázané, že účastníkovi konania bola predmetná listová zásielka, prostredníctvom ktorej si spotrebiteľka uplatnila reklamáciu, doručená dňa 27.10.2016 o čom svedčí informácia od Slovenskej pošty, a.s., Partizánska cesta 9, Banská Bystrica zo dňa 26.03.2019, podľa ktorej „*Šetrením v dodávacích dokladoch pošty Martin 1 bolo zistené, že doporučená zásielka RH122571395SK adresovaná Lubomír Švehla, Murgašova 13, 036 01 Martin bola dodaná dňa 27.10.2016. Zásielku prevzal adresát osobne.*“ Čo sa týka tvrdení účastníka konania o tom, že reklamáciu so zákazníkom riešil telefonicky, kde podal vysvetlenie a tým bral celú vec za vybavenú, správny orgán uvádza, že pod pojmom vybavenie reklamácie zákon o ochrane spotrebiteľa v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Skutočnosť, že účastník konania spotrebiteľa telefonicky kontaktoval nemožno považovať za žiadny zo spôsobov vybavenia reklamácie tak, ako predpokladá zákon o ochrane spotrebiteľa. Samotný zákon o ochrane spotrebiteľa v ustanovení § 18 ods. 4 stanovuje, že vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 01.04.2019 účastník konania uviedol, že inšpekčný záznam osobne prevzal. Evidenciu o reklamáciách vedie vo forme knihy, pretože nemal žiadnu vedomosť o písomnej reklamácií zákazníčky, nebola ani zaevidovaná. So zákazníčkou sa skontaktoval za účelom doriešenia reklamácie, ktorú vybavil, o čom ju aj písomne informoval.

K čomu správny orgán uvádza, že nakoľko má za preukázané, že reklamácia spotrebiteľky bola účastníkovi konania doručená dňa 27.10.2016, bol účastník konania povinný predmetnú reklamáciu zaevidovať v evidencii o reklamáciách a evidencia o reklamáciách mala obsahovať zákonom predpísané náležitosti, a to údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. K tvrdeniam účastníka konania, že sa so zákazníčkou skontaktoval za účelom doriešenia reklamácie, ktorú vybavil, o čom ju písomne informoval, správny orgán uvádza, že účastník konania zaslal spotrebiteľke dňa 01.04.2019 list označený ako *Vec: Vyjadrenie k reklamácií zo dňa 29.03.2019*, v zmysle ktorého účastník konania predmetnú reklamáciu spotrebiteľky zamietol. Zamietnutie reklamácie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty nie je možné považovať za riadne vybavenie reklamácie a nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok, nakoľko v predmetnom prípade preukázateľne došlo k porušeniu povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. K uvedenému orgán dozoru dopĺňa, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 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. 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.

Vzhľadom na vyššie uvedené správny orgán hodnotí tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné, nemajúce vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistený protiprávny skutkový stav.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P-868/2018, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 04.03.2019 a zo dňa 01.04.2019, **predloženými dokladmi, vyjadreniami** účastníka konania zo dňa 04.03.2019 a zo dňa 01.04.2019 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 ste **Ľubomír Švehla KAMKO-STAV** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje **o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a ods. 10 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.

Podľa **§ 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe

vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Nesplnením povinnosti, vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, **bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve** na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty zároveň k tomu, že predávajúci nedodrzaním zákonom stanovenej lehoty **nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie** a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Nevedením evidencie spotrebiteľských reklamácií s taxatívne stanovenými náležitosťami predávajúci zároveň **st'azil činnosť správneho orgánu**, nakoľko dôležitosť vedenia evidencie spotrebiteľských reklamácií je veľká, a to nielen z hľadiska spotrebiteľa, ale aj z hľadiska predávajúceho, pretože táto evidencia slúži správneho orgánu na preverenie tvrdení spotrebiteľa. Je teda v záujme samotného predávajúceho, aby viedol úplnú evidenciu spotrebiteľských reklamácií so všetkými požadovanými náležitosťami.

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**.

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

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

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

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

zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.**

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

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.



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **Eko Energy Slovensko, s.r.o., sídlo: Štúrova 41, 949 01 Nitra**

prevádzkareň: **pobočka spoločnosti Eko Energy Slovensko, s.r.o., Oravická 1759, Trstená**

dátum vykonania kontroly: **23.1.2019, 6.2.2019 a 16.4.2019**

./.

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

• po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-840/2018, u predávajúceho- poskytovateľa služieb- účastníka konania: *Eko Energy Slovensko, s.r.o., sídlo: Štúrova 41, 949 01 Nitra* v pobočke danej spoločnosti na adrese: *Oravická 1759, Trstená* dňa 23.1.2019, 6.2.2019 a 16.4.2019 zistené, že predávajúci, poskytovateľ služieb a zhotoviteľ diela, reklamáciu diela („dodanie a montáž solárnych kolektorov na ohrev vody vrátane pripojenia solárneho okruhu, prívodu zimnej vody, odvodu teplej vody“, pozostávajúceho z: „*3ks solárny kolektor Galmet KSG21, 1 kompletný set konštrukcie na šikmú strechu, vrátane všetkých potrebných komponentov určených pre montáž na šikmú strechu, 1sada na pripojenie pre kolektory, 10m nerezového potrubia DN16 s dvojitou izoláciou, 8ks matica- prechod z nerezového potrubia, 20l nemrznúca kvapalina, 1ks čerpadlová skupina, 1ks riadiaca jednotka SOREL STDC s grafickým displejom, 1ks expanzná nádoba so sadou na pripojenie, 1ks zásobník TUV s dvoma výmenníkmi-bivalentný – smaltovaný, 3m pripojovací kábel Cyky 3x2,5mm, 4ks 1“ ventil guľový so šrobením, 1ks ½“ poistný ventil 6bar, 1ks ¾“ vypúšťací ventil, 1ks vsuvka redukovaná ½“ – ¾“, 2ks redukcia 1“-3/4“, 2ks mosadzná vsuvka redukovaná 1“-3/4“, zhotovovaného na základe zmluvy zo dňa 27.4.2017, s úhradou ceny 1 560,-€, dohodnutej v predmetnej zmluve, na základe zálohovej faktúry č. 170800162 zo dňa 31.7.2017 s vydaním dokladu z elektronickej registračnej pokladnice č. 0002 zo dňa 31.7.2017 a s využitím poukážky sériové číslo: 19049, overovací kód: YXSG v hodnote 1 750,-€ zo dňa 2.5.2017 v rámci *Operačného programu kvalita životného prostredia, Európskej únie, Európskeho fondu regionálneho rozvoja*) uplatnenú:*

1. listom zo dňa 16.9.2018, adresovanom na adresu pobočky spoločnosti: *Eko Energy Slovensko, s.r.o., Oravická 1759, 027 01 Trstená* doporučenou zásielkou RE119390645SK dňa 17.9.2018, prijatou adresátom dňa 19.9.2018 na vadu: „...*Žiadame Vás preto týmto o vykonanie revízie uvedeného zariadenia, odstránenie zistených nedostatkov a doregulovanie zodpovedajúcich parametrov. Naša požiadavka vyplýva z objektívneho porovnania tepelného výkonu systému a jeho účinnosti v čase po jeho spustení do prevádzky 14.08.2017, keď voda v akumuláčnej nádrži s objemom 3750lit., po napustení systému sekundárneho okruhu z vodovodnej inštalácie domu s teplotou 13°C, bola ohriata v priebehu 74 dní na teplotu 48°C (tepelný zisk 35°C), kým v produktívnom slnečnom období tohto roku od 05.04.2018 (odstavené elektrické dokurovanie), keď mala voda v nádrži teplotu 41°C, bola maximálne dosiahnutá teplota vody k dnešnému dňu (16.09.2018) t. j. 164 dní, 56°C (tepelný zisk 15°C!?). Objektívne je možné považovať uplynulé leto za dostatočne tepelne účinné, napriek tomu nebol dosiahnutý adekvátny- vyšší energetický výkon. Viete nám uvedený stav a rozdiel tepelného zisku vysvetliť bez toho, aby ste nevykonali zistenie príčiny? Ak Vaším zisťovaním dospejete ku konštatovaniu, že uvedený energetický výkon Vami dodaného zariadenia zodpovedá naplneniu myšlienky využitia obnoviteľných zdrojov energie v rámci Operačného programu kvality životného prostredia, zvažujem tento spôsob realizácie a zmysel týchto zariadení spochybníť v médiách...“; nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; predmetná reklamácia bola spotrebiteľom zaslaná na vedomie aj na adresu sídla spoločnosti *Eko Energy Slovensko, s.r.o., Štúrova 41, 949 01 Nitra*, a to doporučenou zásielkou RE119390637SK dňa 17.9.2018, ktorá sa dňa 12.10.2018 vrátila odosielateľovi-spotrebiteľovi s poznámkou poštového doručovateľa: „*Zásielka neprevzatá v odbernej lehote*“*

2. listom zo dňa 28.10.2018, adresovanom na adresu pobočky spoločnosti: Eko Energy Slovensko, s.r.o., Oravická 1759, 027 01 Trstená doporučenou zásielkou RE175414255SK dňa 29.10.2018, prijatou adresátom dňa 31.10.2018 na vadu: *nízka účinnosť, nízka efektívnosť solárneho systému ohrevu vody ÚK, výrazný nízky výkon zariadenia, „...zariadenie vykazuje vážne nedostatky a my nemôžeme využívať ani elektrický ohrev, nakoľko by sme nedosiahli ani jeho parametre pred inštaláciou Vášho zariadenia, ale naopak by sme zjavne vyhrievali exteriér...“*, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **1 200,-€**, **slovom jedentisícdvesto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00950519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.1.2019, 6.2.2019 a 16.4.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v pobočke spoločnosti *Eko Energy Slovensko, s.r.o.* na adrese: *Oravická 1759, Trstená* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

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

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

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

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

./.

Účastník konania ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-840/2018, u účastníka konania-u predávajúceho- poskytovateľa služieb: *Eko Energy Slovensko, s.r.o., sídlo: Štúrova 41, 949 01 Nitra* v pobočke danej spoločnosti na adrese: *Oravická 1759, Trstená* dňa 23.1.2019, 6.2.2019 a 16.4.2019 zistené, že **predávajúci, poskytovateľ služieb a zhotoviteľ diela, reklamáciu diela** („dodanie a montáž solárnych kolektorov na ohrev vody vrátane pripojenia solárneho okruhu, prívodu zimnej vody, odvodu teplej vody“, pozostávajúceho z: „3ks solárny kolektor Galmet KSG21, 1 kompletný set konštrukcie na šikmú strechu, vrátane všetkých potrebných komponentov určených pre montáž na šikmú strechu, 1sada na pripojenie pre kolektory, 10m nerezového potrubia DN16 s dvojistou izoláciou, 8ks matica- prechod z nerezového potrubia, 20l nemrznúca kvapalina, 1ks čerpadlová skupina, 1ks riadiaca jednotka SOREL STDC s grafickým displejom, 1ks expanzná nádoba so sadou na pripojenie, 1ks zásobník TUV s dvoma výmenníkmi-bivalentný – smaltovaný, 3m pripojovací kábel Cyky 3x2,5mm, 4ks 1“ ventil guľový so šrobením, 1ks ½“ poistný ventil 6bar, 1ks ¾“ vypúšťací ventil, 1ks vsuvka redukovaná ½“ – ¾“, 2ks redukcia 1“-3/4“, 2ks mosadzná vsuvka redukovaná 1“-3/4“, zhotovovaného na základe zmluvy zo dňa 27.4.2017, uzatvorenej medzi spotrebiteľom a spoločnosťou *Eko Energy Slovenská republika, v.o.s., Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava*, s úhradou ceny 1 560,-€, dohodnutej v predmetnej zmluve, spoločnosti *Eko Energy Slovensko, s.r.o., Štúrova 41, 949 01 Nitra* (z dôvodu „zmeny majiteľa“ podľa vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 6.2.2019 a z dôvodu: „kapacitnej vyťažnosti spoločnosti *Eko Energy Slovenská republika, v.o.s., Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava*“ podľa vyjadrenia konateľa spoločnosti *Eko Energy Slovensko, s.r.o.* prítomného pri kontrole dňa 16.4.2019) na základe zálohovej faktúry č. 170800162 zo dňa 31.7.2017 s vydaním dokladu z elektronickej registračnej pokladnice č. 0002 zo dňa 31.7.2017 a s využitím poukážky sériové číslo: 19049, overovací kód: YXSG v hodnote 1 750,-€ zo dňa 2.5.2017 v rámci *Operačného programu kvalita životného prostredia, Európskej únie, Európskeho fondu regionálneho rozvoja* s realizáciou diela spoločnosťou *Eko Energy Slovensko, s.r.o., Štúrova 41, 949 01 Nitra* podľa vyjadrenia jej konateľa pri kontrole dňa 16.4.2019) **uplatnenú:**

1.listom zo dňa 16.9.2018, adresovanom na adresu pobočky spoločnosti: *Eko Energy Slovensko, s.r.o., Oravická 1759, 027 01 Trstená* doporučenou zásielkou RE119390645SK dňa 17.9.2018, prijatou adresátom dňa 19.9.2018 na vadu: „...*Žiadame Vás preto týmto o vykonanie revízie uvedeného zariadenia, odstránenie zistených nedostatkov a doregulovanie zodpovedajúcich parametrov. Naša požiadavka vyplýva z objektívneho porovnania tepelného výkonu systému a jeho účinnosti v čase po jeho spustení do prevádzky 14.08.2017, keď voda v akumuláčnej nádrži s objemom 3750lit., po napustení systému sekundárneho okruhu z vodovodnej inštalácie domu s teplotou 13°C, bola ohriata v priebehu 74 dní na teplotu 48°C (tepelný zisk 35°C), kým v produktívnom slnečnom období tohto roku od 05.04.2018 (odstavené elektrické dokurovanie), keď mala voda v nádrži teplotu 41°C, bola maximálne dosiahnutá teplota vody k dnešnému dňu (16.09.2018) t. j. 164 dní, 56°C (tepelný zisk 15°C!?). Objektívne je možné považovať uplynulé leto za dostatočne tepelne účinné, napriek tomu nebol dosiahnutý adekvátny- vyšší energetický výkon. Viete nám uvedený stav a rozdiel tepelného zisku vysvetliť bez toho, aby ste nevykonali zistenie príčiny? Ak Vaším zisťovaním dospejete ku konštatovaniu, že uvedený energetický výkon Vami dodaného zariadenia zodpovedá naplneniu myšlienky využitia obnoviteľných zdrojov energie v rámci Operačného programu kvality životného prostredia, zvažujem tento spôsob realizácie a zmysel týchto zariadení spochybníť v médiách...*“, **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a o vybavení predmetnej reklamácie nevydal ani písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dna uplatnenia reklamácie (konateľom spoločnosti *Eko Energy Slovensko, s.r.o.* tvrdené vykonanie

obhliadky servisným technikom a následné ukončenie predmetnej reklamácie nebolo žiadnym spôsobom preukázané), keď predávajúci, poskytovateľ služieb a zhotoviteľ diela len e-mailom zo dňa 17.10.2018 adresovanom spotrebiteľovi reagoval na jeho reklamáciu, ale nevybavil ju *ukončením reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím* v zmysle citovanej právnej úpravy; predmetná reklamácia bola spotrebiteľom zaslaná na vedomie aj na adresu sídla spoločnosti *Eko Energy Slovensko, s.r.o., Štúrova 41, 949 01 Nitra*, a to doporučenou zásielkou RE119390637SK dňa 17.9.2018, ktorá sa dňa 12.10.2018 vrátila odosielateľovi-spotrebiteľovi s poznámkou poštového doručovateľa: „*Zásielka neprevzatá v odbernej lehote*“

2. listom zo dňa 28.10.2018, adresovanom na adresu pobočky spoločnosti: *Eko Energy Slovensko, s.r.o., Oravická 1759, 027 01 Trstená* doporučenou zásielkou RE175414255SK dňa 29.10.2018, **prijatou adresátom dňa 31.10.2018** na vadu: *nízka účinnosť, nízka efektívnosť solárneho systému ohrevu vody ÚK, výrazný nízky výkon zariadenia, „...zariadenie vykazuje vážne nedostatky a my nemôžeme využívať ani elektrický ohrev, nakoľko by sme nedosiahli ani jeho parametre pred inštaláciou Vášho zariadenia, ale naopak by sme zjavne vyhrievali exteriér...“*, **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a o vybavení predmetnej reklamácie nevydal ani písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dna uplatnenia reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci, resp. poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **Eko Energy Slovensko, s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 2.7.2019 (ktorá sa považuje za doručeníu do jeho elektronickej schránky na postáli www.slovensko.sk dňom 18.7.2019 márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 16.4.2019 konateľ spoločnosti Eko Energy Slovensko, s.r.o. k zisteným nedostatkom uviedol, že prvá reklamácia bola vybavená z jeho strany e-mailom zo dňa 17.10.2018 s vyjadrením, že zariadenie funguje, čo potvrdil aj samotný spotrebiteľ e-mailom zo dňa 18.10.2018. Účastník konania považuje následné tvrdenie spotrebiteľa o nefunkčnosti zhotoveného diela za tendenčné.

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že e-mail zo dňa 17.10.2018, adresovaný účastníkom konania spotrebiteľovi, neobsahuje žiadny konečný zákonný spôsob vybavenia reklamácie a samotný spotrebiteľ vo svojom podnete P-840/2018 poukazoval na nevybavenie predmetnej reklamácie. Orgán dozoru trvá na zistených nedostatkoch ohľadom reklamačného konania, ktorého formálny postup dokladového charakteru dozoruje a konštatuje, že neposudzuje vady reklamované diela a nedozoruje ani spôsob vybavenia reklamácie. Dozoruje najmä dodržanie

lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie a vydanie písomného dokladu o jej vybavení rovnako v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia, čo nebolo zo strany účastníka konania preukázateľne dodržané. Účastník konania žiadnym spôsobom nevyvrátil kontrolné zistenia správneho orgánu a jeho vyjadrenie nie je dôvodom vyvinenia sa za zistené protiprávne konanie. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne mu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu, poskytovateľovi služieb postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, vydáva správny orgán enunciát v znení, ako je uvedené vyššie, za účelom zabezpečenia zvýšenej ochrany slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je Eko Energy Slovensko, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

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

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

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov (ako aj práva na informácie), pričom porušenie tejto povinnosti, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej je daný skutok, resp. opomenutie vykonané v počte dva krát, spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok, resp. na nové poskytnutie služby. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil dve reklamácie spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia (a nevydal do 30 dní odo dňa ich uplatnenia ani písomné doklady o ich vybavení), keď na ich písomné uplatnenie zákonom žiadaným spôsobom nereagoval.

Následkom porušenia danej povinnosti došlo k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy znížením mu rozsahu jeho práv priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania a zároveň k porušeniu správnym orgánom kontrolovanej povinnosti, chránenej

./.

zákonom, ktorá sa týkala formálneho postupu reklamačného konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (a v porušení práva na informácie), a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti zo strany účastníka konania.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

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

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby boli uplatnené reklamácie vybavované (vrátane vydania písomného dokladu o ich vybavení) predávajúcim, poskytovateľom služieb promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho, poskytovateľa služieb nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-840/2018, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamácie nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomných dokladov o ich vybavení).

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

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

Pri ukladaní výšky postihu boli zobrazené do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania, i skutočnosť, že u neho bolo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa po prvý krát.

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

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

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu 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. Okrem preventívnej musí sankcia spĺňať aj represívnu funkciu, teda musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu. Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška postihu v rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania.

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

POUČENIE :

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

Číslo: P/0101/05/2019

Dňa: 02.09.2019



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: **OKAY Slovakia, spol. s r.o., Černyševského 1287/10, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka**

prevádzkareň: **OKAY Elektro, Jilemnického 63, OC CAMPO DI MARTIN, Martin**

dátumy kontrol: **15.05.2019 a 06.08.2019**

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 kontrolami dňa 15.05.2019 a 06.08.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 3 druhy výrobkov – *6 ks slúchadlá KOSS, EAN: 02129917837, PRODUCT NO. SPARKPLUG VČk á 24,99*

€, 1 ks slúchadlá KOSS, EAN: 021299187210, PRODUCT NO. KEB15ig á 17,99 €, 2 ks slúchadlá KOSS, EAN:021299187210, PRODUCT NO. KEB15igry á 17,99 € v celkovej hodnote 203,91 €, u ktorých písomné informácie o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia (ktoré boli súčasťou návodu na použitie) neboli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka (keď sa na obale výrobkov nachádzali návody na použitie – informácie o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia len v českom jazyku bez ich prekladu do štátneho jazyka);

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **270,- €**, **slovom dvestosedemdesiat 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-01010519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.05.2019 a 06.08.2019 v prevádzkarni OKAY Elektro, Jilemnického 63, OC CAMPO DI MARTIN, Martin vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 15.05.2019 a jeho dodatku zo dňa 06.08.2019, 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 hnutel'ná 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'ne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaných výrobkov, **o spôsobe ich používania** a údržby

./.

a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia; 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.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolami zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzali 3 druhy výrobkov – *6 ks slúchadlá KOSS, EAN: 02129917837, PRODUCT NO. SPARKPLUG VČk á 24,99 €, 1 ks slúchadlá KOSS, EAN: 021299187210, PRODUCT NO. KEB15ig á 17,99 €, 2 ks slúchadlá KOSS, EAN:021299187210, PRODUCT NO. KEB15igry á 17,99 €* v celkovej hodnote 203,91 €, v celkovej hodnote 203,91 €, u ktorých písomné informácie o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia (ktoré boli súčasťou návodu na použitie) neboli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka (keď sa na obale výrobkov nachádzali návody na použitie – informácie o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia len v českom jazyku bez ich prekladu do štátneho jazyka).

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 – **OKAY Slovakia, spol. s r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 04.07.2019 do jeho elektronickej schránky dňa 09.07.2019 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke zo dňa 15.05.2019 osoba prítomná pri kontrole - vedúci prevádzky uviedol, že zápisu porozumel, bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke zo dňa 06.08.2019 osoba prítomná pri kontrole - vedúci prevádzky uviedol, že zápisu porozumel, bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 23.07.2019 bolo správne orgánu doručené podanie zo dňa 17.07.2019 označené ako *Vyjadrenie spoločnosti OKAY Slovakia, spol. s r.o. k Oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 04.07.2019 (ďalej len „Oznámenie“)*, v ktorom pán P. N. (funkčné postavenie – Vedúci oddelenia reklamácií a štátnej správy) a pani Bc. J. F. (funkčné postavenie – zamestnanec oddelenia reklamácií a štátnej správy) – osoby neoprávnene konať v mene účastníka konania, bez predloženia plnej moci na zastupovanie účastníka v konaní, okrem iného uviedli, že kontrolný orgán uvádza, že bolo zistené nasledujúce porušenie povinnosti predávajúceho: 3 druhy výrobkov značky KOSS, u ktorých boli písomné informácie o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia, neboli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Uvádzajú, že v tejto súvislosti bolo spoločnosť OKAY doručené oznámenie o začatí správneho konania a vzhľadom k možnosti vyjadriť sa k záverom kontrolného orgánu spoločnosť OKAY uvádza vyjadrenie dodávateľa predmetných artiklov: *„Slúchadla SPARK PLUG, KEB15 firmy KOSS neobsahujú návod pre slovenský trh. Oba modely slúchadiel majú na svojom obale medzinárodné piktogramy uvádzajúce všetky informácie*

nutné pre používanie produktov (typ konektoru, impedancia atď.). Vo vnútri obalu slúchadiel je na samostatnom papiere ešte informácia o ochrane prostredia a recyklácii, ktorá je v rôznych jazykoch, i v slovenčine. Ostatné informácie uvedené na obale v anglickom jazyku sú v podstate iba reklamného charakteru a slúžia pre vypromovanie výrobku, pre jeho používanie nie sú nutné. Domnievame sa, že k dojmu chýbajúcemu návodu došlo možno z dôvodu, že slúchadlá nad rámec povinnosti obsahujú českú nálepku Doživotní záruka KOSS, ktorá (pretože je univerzálna pre viac modelov) obsahuje niektoré ďalšie nepovinné informácie. Tieto informácie sú skutočne iba v českom jazyku, ale nie sú nutné pre ovládanie produktu.“

K čomu správny orgán uvádza, že podľa Dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.05.2019, ktorý bol spísaný pri došetrení dňa 06.08.2019 a jeho prílohy č. 1 jednoznačne vyplýva, že na predmetných druhoch výrobkov sa nachádzali informácie o spôsobe použitia a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia (ktoré boli súčasťou návodu na použitie) len v českom jazyku, a to v znení : „*Sluchátka označená písmenem „i“ za názvem jsou kompatibilní s většinou telefonů Android a iOS. Sluchátka označená písmenem „i“ před názvem modelu, nebo KTC za názvem modelu jsou kompatibilní s většinou telefonů platformy iOS. Přijímání / odmítnutí hovorů je prováděno způsobem obvyklým u dané platformy telefonu. POZOR Dlouhodobý poslech při vysoké hlasitosti může poškodovat sluch. Sluchátka snižují schopnost vnímat okolí – nepoužívejte je při řízení automobilu, jízdě na kole apod.“* a nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Správny orgán sa nevyjadruje k tomu, či predmetné informácie, ktoré sú súčasťou návodu na použitie sú povinné alebo nie, pretože pre správny orgán je dôležité to, aby informácie ktoré sú uvedené v návode na použitie boli podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, čo v danom prípade splnené nebol. Čo sa týka nutnosti predmetných informácií, správny orgán zastáva názor, že predmetné informácie sú pre spotrebiteľa dôležité, pretože podľa týchto informácií spotrebiteľ vie, či predmetné druhy slúchadiel bude možné použiť pre mobilný telefón, ktorý vlastní alebo nie. K tvrdeniam, že oba modely slúchadiel majú na svojom obale medzinárodné piktogramy uvádzajúce všetky informácie nutné pre používanie produktov (typ konektoru, impedancia atď.), správny orgán poukazuje na § 13 druhá veta zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého „*Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá“*, čo znamená, že predmetné druhy výrobkov môžu byť súbežne označené grafickými symbolmi a piktogramami ale v prípade, že sa v návode na použitie, resp. Obale výrobku nachádzajú iné informácie uvedené § 11 ods. 1 alebo § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, musia byť v zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Zároveň správny orgán uvádza, že nositeľom objektívnej zodpovednosti za dodržanie povinnosti uvedenej v § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa v spojitosti s ust. § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je výlučne predávajúci, nakoľko výlučne predávajúci (a nie jeho dodávateľia) je povinný zabezpečiť splnenie citovanej povinnosti tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Vzhľadom na vyššie uvedené správny orgán hodnotí tvrdenia uvedené v podaní, ako právne irelevantné, nemajúce vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistený protiprávny skutkový stav.

Dňa 24.07.2019 zaslal správny orgán do elektronickej schránky účastníka konania oznámenie o predĺžení termínu na vydanie rozhodnutia na 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods.2 zákona o správnom konaní, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 30.07.2019.

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 **spol'ahľivo a objektívne zisteného skutkového stavu**.

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.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 15.05.2019 a jeho dodatku zo dňa 06.08.2019, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 15.05.2019 a 06.08.2019, podaním zo dňa 23.07.2019 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 **OKAY Slovakia, spol. s r.o.** v zmysle ustanovenia § 13 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** poskytnúť písomne informácie o spôsobe použitia výrobkov a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**.

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

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 príslušného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkom konania, ktorý ako predávajúci nezabezpečil aby písomne informácie o spôsobe použitia výrobkov a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia boli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Uvedenie písomných informácií o spôsobe použitia výrobkov a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z ich nesprávneho použitia v kodifikovanej podobe štátneho jazyka je pre spotrebiteľa **dôležité a má význam z hľadiska ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľa, jeho zdravia, či bezpečnosti**. Pri neposkytnutí alebo nezrozumiteľnosti predmetných informácií by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu bezpečnosti, zdravia, či majetku spotrebiteľa pri nesprávnom používaní alebo manipulácii so zakúpeným výrobkom.

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

Účastník konania ako predávajúci **je povinný dodržiavať** všetky 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 **spôľahlivo preskúmaný**.

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0104/05/2019

Dňa: 20.08.2019



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“), § 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: **Záhradkárske potreby LM, s. r. o., Nová 348/70, Závažná Poruba**
prevádzkareň: **Záhradkárske potreby, ul. 1. mája 12, Liptovský Mikuláš**
dátum kontroly: **24.05.2019**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 14a ods. 1 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 označiť výrobok jednotkovou cenou, keď kontrolou dňa 24.05.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 7 druhov výrobkov (8 kusov hnojivo na jahody 500 ml á 3,00 €/ks, 8 kusov Jihočeské hnojivo 5 v 1 500 ml á 3,00 €/ks, 5 kusov

./.

univerzál hnojivo ES typ: C.2.1 500 ml á 2,30 €/ks, 16 kusov BORAX tetraboritan sodný 150g á 1,50 €/ks, 6 kusov Biotoll proti mravcom 200 ml á 4,60 €/ks, 5 kusov Biotoll na hubenie hmyzu 500 ml á 4,10 €/ks, 5 kusov Hnojivo HOST. na ihličnany 500 ml á 3,00 €/ks), ktoré neboli označené jednotkovou cenou:

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **250,- €** slovom **dvestopäťdesiat 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-01040519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.05.2019 v prevádzkarni Záhradkárske potreby, ul. 1. mája 12, Liptovský Mikuláš 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 24.05.2019, 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 hnutel'ná 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'ne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie

uvedenej povinnosti, keď v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 7 druhov výrobkov, ktoré neboli označené jednotkovou cenou.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 8 kusov hnojivo na jahody 500 ml á 3,00 €/ks,
- 2) 8 kusov Jihočeské hnojivo 5 v 1 500 ml á 3,00 €/ks,
- 3) 5 kusov univerzál hnojivo ES typ: C.2.1 500 ml á 2,30 €/ks,
- 4) 16 kusov BORAX tetraboritan sodný 150g á 1,50 €/ks,
- 5) 6 kusov Biotoll proti mravcom 200 ml á 4,60 €/ks,
- 6) 5 kusov Biotoll na hubenie hmyzu 500 ml á 4,10 €/ks,
- 7) 5 kusov Hnojivo HOST. na ihličnany 500 ml á 3,00 €/ks.

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

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

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

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

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

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

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

Vo vysvetlivkách zo dňa 24.05.2019 osoba prítomná pri kontrole – predavačka uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala a nedostatky ihneď odstrániť.

Dňa 24.05.2019 bolo správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené podanie, v ktorom účastník konania uviedol, že kontrolou boli zistené chýbajúce jednotkové ceny na niektorých druhoch tovaru, za čo sa veľmi ospravedľuje, stalo sa to nedopatrením, nakoľko menili celý sortiment v obchode. Uvedený nedostatok okamžite odstránil a zjednal nápravu. Tovar je už riadne označený

jednotkovými cenami. Ešte raz sa ospravedľňuje a bude sa snažiť predchádzať takýmto nedostatkom. Zároveň uviedol, že ostatné kontrolované veci mali v poriadku.

K vyššie uvedeným vyjadreniam správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

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

Následné odstránenie zistených nedostatkov, či prijatie opatrení na ich predchádzanie nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Podľa § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, 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.

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 16.07.2019 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 01.08.2019, 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 štátnej správy, sa pri výkone 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 24.05.2019, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 24.05.2019, vyjadrením **účastníka konania**, ktoré bolo správne orgánu doručené dňa 24.05.2019 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 **Záhradkárske potreby LM, s. r. o.** podľa § 14a ods.1 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná **označiť výrobok jednotkovou cenou**.

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

Tým bol porušený § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, nakoľko sa v danej súvislosti jedná o **závažné konanie** predávajúceho, že predávajúci, ktorý je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa **objektívne zodpovedný** za plnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, **neinformoval spotrebiteľa o jednotkovej cene** ponúkaných a predávaných výrobkov. Údaj o jednotkovej cene je veľmi dôležitou informáciou pre spotrebiteľa, nakoľko mu umožňuje lepšie sa rozhodnúť, či si zakúpi daný výrobok a umožňuje mu tiež **rozpoznať výhodnosť cien** jednotlivých druhov výrobkov. Absenciou tohto údaja došlo k **odopretiu spotrebiteľovi práva na riadne, úplné a komplexné informácie** o jednotkovej cene ponúkaných a predávaných výrobkov.

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

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

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

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

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

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

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

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/0115/05/2019

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, § 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 s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **MH&CL, s.r.o., sídlo: Matičné námestie 1696, 022 01 Čadca**

prevádzkareň: **NAJPROTEIN, Matičné námestie 1696, Čadca**

dátum vykonania kontroly: **26.3.2019 a 22.5.2019**

./.

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

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

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu (vrátane množstva) a o cene nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**, keď bolo kontrolou, vykonanou s účastníkom konania-predávajúcim: *MH&CL, s.r.o., sídlo: Matičné námestie 1696, 022 01 Čadca* v prevádzkarni: *NAJPROTEIN, Matičné námestie 1696, Čadca* dňa 26.3.2019 a 22.5.2019, a zameranou na preverenie dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-229/2019, zistené, že dňa 9.3.2019 a 26.3.2019 účastník konania, prostredníctvom svojho webového sídla www.najprotein.sk, ponúkal na podstránke „*Doplňky výživy*“ (po rozkliknutí podpodstránky „*BCAA AMINOKYSELINY*“) výrobok: „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“, okrem iného aj so špecifikáciami: „*Višňa 500g 19,90€ s DPH*“ a „*Višňa 500g+500g 39,90€ s DPH*“, pričom:

a/ spotrebiteľ- podávateľ podnetu P-229/2019 si dňa 9.3.2019, prostredníctvom vyššie uvedeného webového sídla, objednal predmetný výrobok: „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“, „*Višňa 500g 19,90€ s DPH*“ v očakávaní dodania mu **2ks** tohto tovaru, no v skutočnosti mu bol dodaný len **1ks** dotknutého produktu (čo potvrdzuje aj faktúra č. 191800456 zo dňa 14.3.2019, kde bol výrobok definovaný ako: „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION Višňa 500g, 1ks, J. cena: 16,58, Cena: 16,58, % DPH: 20€, DPH: 3,32, EUR Celkom 19,90**“), čím **predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu (vrátane množstva) nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**, nakoľko *predávajúci v skutočnosti predával spotrebiteľom daný výrobok v množstve „1+1 ZADARMO“ (a dodával ho v množstve 2ks) len v prípade jeho objednania spotrebiteľom v hmotnosti „500g+500g“, nie v hmotnosti „500g“*

b/ spotrebiteľ, podľa informácie o produkte v znení: „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“ „*Višňa 500g+500g 39,90€ s DPH*“ mohol, po objednaní tohto výrobku, dôvodne očakávať dodanie 1ks výrobku s hmotnosťou „**500g**“ „**ZADARMO**“, teda *bezplatne*, no v skutočnosti, berúc do úvahy údaj o cene výrobku „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“, „*Višňa 500g 19,90€ s DPH*“, by spotrebiteľ po objednaní výrobku „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“ „*Višňa 500g+500g*“ uhradil **sumu 39,90€**, čo v nadväznosti na ocenenie výrobku „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“ „*Višňa 500g 19,90€ s DPH*“, **nie je poskytnutie 1ks výrobku s hmotnosťou „500g“ „ZADARMO“**, čím **predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o cene produktu nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**;

v dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

./.

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,** keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *MH&CL, s.r.o., sídlo: Maticné námestie 1696, 022 01 Čadca* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najprotein.sk, vrátane podstránok: *Úvod* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Registrácia* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Zaslanie nového hesla* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Vernostné zľavy* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Informácie o stave balíka* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Telefonické objednávky* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Možnosti platby* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Doprava a platby* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Blog* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *O nás* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Kontakty* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Obchodné podmienky* (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Naša predajňa v Čadci* (príloha č. 17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Spolupracujeme* (príloha č. 18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Fitness príslušenstvo* (príloha č. 19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Fitness oblečenie* (príloha č. 20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), popis výrobku *rukavice 205-YOWA+fiktívna objednávka* (príloha č. 21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), v prevádzkarni: *NAJPROTEIN, Maticné námestie 1696, Čadca* dňa 26.3.2019 a 22.5.2019, zistené, že **predávajúci porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;** týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **úhrnnú pokutu** vo výške **700,-€**, slovom **sedemsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01150519.

./.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.3.2019 a 22.5.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *NAJPROTEIN, Maticné námestie 1696, Čadca* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinnosti pre predávajúceho:

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

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

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

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

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

Podľa § 1 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. sa na právne vzťahy upravené týmto zákonom vzťahuje Občiansky zákonník a osobitné predpisy, medzi ktoré patrí aj zákon o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak
a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,
b/ podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

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

Podľa § 8 ods. 6 písm. a/, c/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú aj informácie o hlavných vlastnostiach produktu (vrátane množstva) a o jeho cene.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo kontrolou, vykonanou s účastníkom konania-predávajúcim: *MH&CL, s.r.o., sídlo: Maticné námestie 1696, 022 01 Čadca* v prevádzkarni: *NAJPROTEIN, Maticné námestie 1696, Čadca* dňa 26.3.2019 a 22.5.2019, a zameranou na preverenie dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-229/2019, zistené, že na webovom sídle www.najprotein.sk (prevádzkovanom spoločnosťou MH&CL, s.r.o.) bol dňa 26.3.2019 na podstránke *Doplňky výživy* na jej podpodstránke *BCAA AMINOKYSELINY* na jej strane 2 zobrazený produkt: *„I+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION“*, po rozkliknutí ktorého sa spotrebiteľovi zobrazil názov produktu: „I+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION“ spolu údajmi tvoriacimi prílohu č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019, t. j. v tomto znení:

„ CENNÍK

Príchut'	Balenie	Cena	Dostupnosť	
Pomaranč	300g	16,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Pomaranč	500g	19,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Višňa	500g	19,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Malina	500g	19,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Citrón & Mint	500g	19,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Pomaranč	300g+300g	29,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Malina	300g+300g	29,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Višňa	300g+300g	29,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Citrón & Mint	300g+300g	29,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Pomaranč	500g+500g	39,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Malina	500g+500g	39,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Višňa	500g+500g	39,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka
Citrón & Mint	500g+500g	39,90€ s DPH	Skladom	1 Do košíka

POPIS PRODUKTU

Super akcia 1+1 Zadarmo: BCCA Instant Drink 2:1:1 vo výbornej chuti od firmy Best Nutrition

- Jedna dávka obsahuje až 5g BCAA
- Najlepší pomer ceny a kvality
- Najpredávanejšie ochutené práškové (ľahko rozpustné) 2:1:1 BCAA na slovenskom trhu!!!
- Akciové 300g balenie obsahuje až 90 dávok
- Akciové 500g balenie obsahuje až 150 dávok.

NA ČO SLUŽIA BCCA:

- Prirodzené množstvo BCCA v organizme nepostačuje na celý tréning a výsledkom je devastácia svalovej hmoty súvisiaca s katabolickými procesmi.
- Týmto nežiadúcim efektom sa môžete vyhnúť doplnením BCCA pred tréningom (ako jediné sú schopné dostať sa do svalov počas telesnej záťaže) a po tréningu, kedy ako prvé začínajú regeneráciu svalov.

VÝHODY:

1. okamžitý zdroj energie počas záťaže
2. ochrana svalovej hmoty pred degradáciou
3. urýchlenie regenerácia organizmu a podpora anabolických procesov

DÁVKOVANIE

Obsah jednej odmerky BCCA Instant 2:1:1 rozmiešajte v 300ml vody. Pre dosiahnutie maximálneho výkonu užívajte jednu odmerku pred tréningom a jednu po tréningu.

TABUĽKA NUTRIČNÝCH HODNOT

Nutričné hodnoty:	1 dávka – 6,7g (1 odmerka)
Tuky	0g
Sacharidy	1,2g
Bielkoviny	5g
L-Leucine	2 500mg
L-Isoleucine	1 250mg
L-Vuline	1 250mg

UPOZORNENIE

Preparát skladujte na suchom mieste bez prístupu priameho slnečného žiarenia. Skladujte mimo dosahu malých detí. Nevhodný pre dojčiacie a tehotné ženy, a pre deti do 14 rokov. Ustanovená odporúčaná denná dávka sa nesmie presiahnuť. Nesmie sa používať ako náhrada pestrej stravy.

HODNOTENIA (0)...“.

Predmetná informácia o danom produkte na posudzovanom webovom sídle www.najprotein.sk v znení: „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“ „**Višňa 500g 19,90€ s DPH**“, v zmysle ktorej mohol spotrebiteľ dôvodne očakávať dodanie **2ks** tohto tovaru, bola na danom webovom sídle uvedená aj dňa 9.3.2019, kedy spotrebiteľ, podávateľ podnetu P-229/2019, uzavrel s predávajúcim spotrebiteľskú kúpnu zmluvu na diaľku, ktorej predmetom bol, okrem iných aj vyššie uvedený výrobok, pričom mu bol dotknutý produkt dodaný v počte **1ks**, čo preukazuje aj faktúra č. 191800456 zo dňa 14.3.2019, kde bol výrobok definovaný ako: „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION Višňa 500g, 1ks, J. cena: 16,58, Cena: 16,58, % DPH: 20€, DPH: 3,32, EUR Celkom 19,90**“. Podľa vyjadrenia konateľa spoločnosti MH&CL, s.r.o. (ktoré tvorí prílohu č. 22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), však „**Akcia 1+1 ZADARMO**“, platila a spotrebiteľ by dostal 2ks výrobku, ak by si objednal výrobok „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION Višňa 500g+500g**“, ale keďže si spotrebiteľ, podávateľ podnetu P-229/2019, objednal výrobok „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION Višňa 500g**“, bol mu dodaný výrobok len v počte 1ks. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu, vrátane množstva, nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**, nakoľko predávajúci v skutočnosti ponúkal a predával spotrebiteľovi daný produkt v množstve „**1+1 ZADARMO**“ (a dodával ho v množstve 2ks) len v prípade jeho objednania spotrebiteľom v hmotnosti „**500g+500g**“, nie v hmotnosti „**500g**“, a teda spotrebiteľovi, podávateľovi podnetu P-229/2019, bola poskytnutá informácia o hlavných vlastnostiach daného produktu, t. j. o jeho množstve, nejasným a nezrozumiteľným spôsobom, keď vo všeobecnom označení produktu, bol tento spotrebiteľ predávajúcim informovaný o dodaní mu výrobku v počte 2ks („**1+1 ZADARMO**“), pričom mu bol výrobok, zvolený podľa príchute „**Višňa 500g**“, dodaný len v množstve 1ks, bez upozornenia, že výrobok by mu bol dodaný v počte 2ks len vtedy, ak by si ho objednal v dvojnásobnej hmotnosti.

Predmetné informácia o danom produkte na posudzovanom webovom sídle www.najprotein.sk v znení: „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“ „**Višňa 500g+500g 39,90€ s DPH**“, v zmysle ktorej mohol spotrebiteľ dôvodne očakávať, že po objednaní mu bude výrobok dodaný nielen v množstve 2ks, ale že druhý ks výrobku s hmotnosťou „**500g**“ mu bude dodaný „**ZADARMO**“, teda *bezplatne*, no v skutočnosti, berúc do úvahy údaj o cene výrobku „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“ „**Višňa 500g 19,90€ s DPH**“, by spotrebiteľ po objednaní výrobku „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“ „**Višňa 500g+500g**“ uhradil **sumu 39,90€**, čo v nadväznosti na ocenenie výrobku „**1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION**“ „**Višňa 500g 19,90€ s DPH**“, **nie je poskytnutie** 1ks výrobku s hmotnosťou „**500g**“ „**ZADARMO**“. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o cene produktu nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**.

V dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (s odkazom na čl. 14 ods. 1 a 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú.v. EÚ L 165, 18.6.2013), ďalej len nariadenie), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *MH&CL, s.r.o., sídlo: Maticné námestie 1696, 022 01 Čadca* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najprotein.sk, vrátane podstránok: *Úvod* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Registrácia* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Prihlásenie* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Zaslanie nového hesla* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Vernostné zľavy* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Informácie o stave balíka* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Telefonické objednávky* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Možnosti platby* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Doprava a platby* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Blog* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *O nás* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Kontakty* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Obchodné podmienky* (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Naša predajňa v Čadci* (príloha č. 17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Spolupracujeme* (príloha č. 18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Fitness príslušenstvo* (príloha č. 19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), *Fitness oblečenie* (príloha č. 20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), popis výrobku *rukavice 205-YOWA+fiktívna objednávka* (príloha č. 21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.3.2019), v prevádzkarni: *NAJPROTEIN, Maticné námestie 1696, Čadca* dňa 26.3.2019 a 22.5.2019, zistené, že predávajúci porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie ide o súbeh trestných činov vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich

odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a predávajúcemu uložil, z hľadiska hmotnoprávných účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, a to za správny delikt podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbiehajúcich sa trestných činov.

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

Správny orgán posúdil ako najzávažnejšie porušenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko z hľadiska dôsledkov zisteného nedostatku toto porušenie mohlo priamo zasiahnuť do práv spotrebiteľov, konkrétne im mohlo spôsobiť priamo ekonomickú ujmu (nejasným a nezrozumiteľným definovaním množstva a ceny ponúkaného a odpredaného výrobku), kým neoznámene spotrebiteľom informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuvedenie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, nemuselo priamo ovplyvniť konanie spotrebiteľov.

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

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 11.7.2019 s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 17.7.2019 na základe elektronickej doručienky, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

V inšpekčnom zázname zo dňa 26.3.2019 sa konateľ spoločnosti MH&CL, s.r.o. uviedol, že „*Akcia 1+1 ZADARMO*“, platila a spotrebiteľ by dostal 2ks výrobku, ak by si objednal výrobok „*1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION Višňa 500g+500g*“, ale keďže si spotrebiteľ, podávateľ podnetu P-229/2019, objednal výrobok „*1+1 ZADARMO: BCAA INSTANT DRINK – BEST NUTRITION Višňa 500g*“, bol mu dodaný výrobok len v počte 1ks.

V inšpekčnom zázname zo dňa 22.5.2019 sa konateľ spoločnosti MH&CL, s.r.o. uviedol, že zistené nedostatky budú odstránené.

Účastník konania svojimi vyjadreniami žiadnym spôsobom nespochybnil správnym orgánom zistený skutkový stav, pričom v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Preto následné deklarované odstránenie

daných nedostatkov nie je možné vnímať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného protiprávneho konania. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správny orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enuncciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie MH&CL, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. a/, c/, vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu (vrátane množstva) a o cene produktu nejasným a nezrozumiteľným spôsobom.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. a/, c/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania tkvie v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého použil nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľskej zmluve, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal nejasným a nezrozumiteľným spôsobom údaje, týkajúce sa množstva a ceny ponúkaného a následne aj predaného tovaru.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na do omylu neuvádzajúce informácie spôsobilé narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa. Zistené správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri ponuke výrobkov prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda poskytnutie jednoznačných a zrozumiteľných informácií o množstve a cene produktu, pričom však bol predávajúcim na jeho

webovom sídle nejasne a nezrozumiteľne informovaný spôsobom, v dôsledku čoho mohol dôvodne očakávať dodanie 2ks výrobku (nie 1ks výrobku) a výrobku s hmotnosťou 500g bezplatne (nie za platbu).

Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s *reklamou, predajom* alebo *dodávkou produktu* spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Predmetné nedostatky, spočívajúce v poskytnutí spotrebiteľovi nejasných a nezrozumiteľných údajov o množstve a cene výrobku, boli spôsobilé ovplyvniť budúce právne úkony spotrebiteľa, a možno ich považovať za závažné.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania neinformoval spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok nevyužitie tohoto finančne nenáročného mimosúdneho riešenia sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Správny orgán berie predmetné nedostatkové zistenie, za predpokladu umožnenia prípadného sporu i týmto spôsobom mimosúdneho riešenia sporu, ako príťažujúcu okolnosť.

Predmetom právnej úpravy zákona č. 391/2015 z. Z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov (**ďalej len zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**) je alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len spor) prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia a oprávnené právnické osoby zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov. Tento zákon sa vzťahuje aj na riešenie sporov online podľa vyššie uvedeného nariadenia.

V zmysle čl. 14 ods. 1 a 2 predmetného nariadenia obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí uzatvárajú kúpne zmluvy alebo zmluvy o službách online a obchodné miesta online so sídlom na území Únie uvádzajú na svojich webových stránkach elektronický odkaz na platformu *riešenia sporov online* (**d'alej len RSO**). Tento odkaz má byť ľahko prístupný pre spotrebiteľov. Obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí uzatvárajú kúpne zmluvy alebo zmluvy o službách online, uvádzajú aj svojej e-mailové adresy. Obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí uzatvárajú kúpne zmluvy alebo zmluvy o službách online, ktorí sa na riešenie sporov so spotrebiteľmi zaviazali alebo majú povinnosť využiť jeden alebo viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, spotrebiteľov informujú o existencii platformy RSO a možnosti využiť platformu RSO na riešenie svojich sporov. Obchodníci uvádzajú elektronický odkaz na platformu RSO na svojich webových stránkach a pokiaľ sa ponuka robí prostredníctvom e-mailu, odkaz uvádzajú v tomto e-maile. Táto informácia sa prípadne uvádza aj vo všeobecných podmienkach, ktoré sa vzťahujú na kúpne zmluvy a zmluvy o službách online.

Rozvoj riadne fungujúceho systému alternatívneho riešenia sporov v rámci Európskej únie (ďalej len Únie) je potrebný na posilnenie dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh vrátane obchodu online a na naplnenie potenciálu a využitie príležitostí cezhraničného obchodu a online obchodu. Existencia efektívneho fungovania systému alternatívneho riešenia sporov zabraňuje vzniku množstva súdnych konaní v sporoch, ktoré môžu byť vyriešené alternatívne, t. j. dohodou o vyriešení sporu pri záujme všetkých zainteresovaných strán o zmierlivé vyriešenie sporu.

Subjekty alternatívneho riešenia sporov ponúkajú nezávislé, nestranné, transparentné, účinné a rýchle mechanizmy vykonania nápravy, resp. riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim.

Platforma RSO, ktorá má podobu interaktívnej webovej stránky s bezplatným prístupom, poskytuje spotrebiteľom a predávajúcim jednotné prístupové miesto pre mimosúdne riešenie sporov vzniknutých pri transakciách online prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú predmetnou platformou prepojené. Daná platforma, ktorej prevádzku a údržbu zabezpečuje Európska komisia, poskytuje všeobecné informácie o mimosúdnom riešení zmluvných sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi z kúpnych zmlúv alebo zo zmlúv o službách online a umožňuje spotrebiteľom a predávajúcim predkladať sťažnosti vyplnením elektronického formulára sťažnosti, ktorý je dostupný vo všetkých úradných jazykoch inštitúcií Únie, a priložiť relevantné dokumenty. Predmetné sťažnosti sú následne postúpené subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný riešiť dotknutý spor.

Funkciou platformy RSO je:

- a/ poskytovať elektronický formulár sťažnosti, ktorý môže sťažovateľ vyplniť
- b/ informovať respondenta (spotrebiteľa alebo obchodníka, voči ktorému bola predložená sťažnosť prostredníctvom platformy RSO) o sťažnosti
- c/ identifikovať príslušný subjekt alebo subjekty alternatívneho riešenia sporov a postúpiť sťažnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý sa účastníci dohodli využiť
- d/ bezplatne ponúkať elektronický nástroj správy prípadov, ktorá účastníkom a subjektu alternatívneho riešenia sporov umožní viesť postup riešenia spotrebu online prostredníctvom platformy RSO
- e/ zabezpečiť pre účastníkov a subjekt alternatívneho riešenia sporov preklad informácií, ktoré sú potrebné na vyriešenie sporu a ktoré sa vymieňajú prostredníctvom platformy RSO

f/ poskytnúť elektronický formulár, prostredníctvom ktorého subjekty alternatívneho riešenia sporov postúpia informácie o dátume prijatia spisu žiadosti, predmete sporu, dátume ukončenia postupu alternatívneho riešenia sporov a výsledku postupu alternatívneho riešenia sporov

g/ zabezpečiť systém na poskytnutie spätnej väzby, ktorý účastníkom umožní vyjadriť názory na fungovanie platformy RSO a na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý riešil ich spor

h/ sprístupniť verejnosti tieto informácie:

1. všeobecné informácie o alternatívneho riešenia sporov ako prostriedku mimosúdneho urovnania sporov
2. informácie o subjektoch alternatívneho riešenia sporov uvedených na zozname, ktoré sú príslušné na riešenie sporov
3. príručku online o spôsoboch predkladania sťažností prostredníctvom platformy RSO
4. informácie vrátane kontaktných údajov, ktoré sa týkajú kontaktných miesto RSO určených členskými štátmi
5. štatistické údaje o výsledkoch sporov, ktoré sa predložili subjektom alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom platformy RSO.

Zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č.102/2014 Z. z. sledoval aj zámer dosiahnutia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa zlepšením fungovania vnútorného trhu, najmä jeho elektronického rozmeru, a to zriadením európskej platformy RSO, ktorá uľahčuje nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé mimosúdne riešenie sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, a porušením zákona nemohol byť tento zámer naplnený. Daný nedostatok nemožno považovať za menej závažný.

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

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

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

Konaním účastníka konania došlo k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy znížením mu rozsahu jeho práv priznaných mu zákonom, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

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

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

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

Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania, vrátane deklarovaného vykonania nápravy, ako i skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu. Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška postihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti a zákazu a spôsobu a následkov porušenia predmetného zákazu a povinnosti.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukladanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na iný správny delikt najprísnejšie postihnuteľný.

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

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.



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **Remab, s.r.o., sídlo: Vladina 664/15, 027 44 Tvrdošín**

prevádzkareň: **REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín**

dátum vykonania kontroly: **2.5.2019 a 31.5.2019**

./.

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

- používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich viacvýznamovým spôsobom, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Remab, s.r.o., sídlo: Vladína 664/15, 027 44 Tvrdošín a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.remab.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: [Obchodné podmienky](#) (príloha č.2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Uvodná strana](#) (príloha č.3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Aktuálne akcie](#) (príloha č.4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Kontakt](#) (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Reklamácia](#) (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Ochrana údajov](#) (príloha č.7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Obchodné podmienky](#) (príloha č.8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [O nás](#) (príloha č.9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Prihlásiť sa](#) (príloha č.10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Registrovat' sa](#) (príloha č.11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Oblíbené](#) (príloha č.12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Pomocník pre vyhľadávanie](#) (príloha č.13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Môj účet](#) (príloha č.14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Objednávky](#) (príloha č.15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Adresy](#) (príloha č.16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Nákupný košík](#) (príloha č.17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Oblíbené](#) (príloha č.18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Prihlásiť sa](#) (príloha č.19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Reklamácia](#) (príloha č.20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Ochrana údajov](#) (príloha č.21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Obchodné podmienky](#) (príloha č.22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [O nás](#) (príloha č.23 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Mapa stránok](#) (príloha č.24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Pomocník pre vyhľadávanie](#) (príloha č.25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Napíšte nám](#) (príloha č.26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Porovnať produkty](#) (príloha č.27 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), [Priebeh nákupu](#) (príloha č.28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), formulár [Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku](#) (príloha č.29 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), v prevádzkarni: REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín dňa 2.5.2019 a 31.5.2019 zistené, že na podstránke [Obchodné podmienky](#) (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019) vytlačená na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj (**d'alej len správny orgán**) dňa 28.3.2018 a verifikovaná podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o. a odtlačkom pečiatky danej spoločnosti, ktorá je totožná s prílohou č. 8 a 22 k inšpekčného záznamu zo dňa 2.5.2019 (s výnimkou uvedenia čísla zákona, keď v prílohe č. 2 v článku 7. *Vrátenie tovaru* v prvom odseku je uvedené číslo zákona „108/2000 Z. z.“ a v prílohe č. 8 a 22 je v danom článku a odseku uvedené číslo zákona „102/2014 Z. z.“, čo vo svojej podstate nemení nič na zhode všetkých príloh, pretože sa jedná o pôvodnú a novú právnu úpravu, ktoré obe upravovali problematiku zmlúv uzavretých na diaľku), ktoré boli vytlačené na správnom orgán dňa 2.5.2019 a verifikované podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o., ako aj pečiatkou danej spoločnosti; **d'alej len OP**) v článku 7.

Vrátenie tovaru bolo uvedené: „...Cena za tovar bude zákazníkovi vrátená bezodkladne po skontrolovaní vráteného tovaru do 15 dní od odstúpenia od zmluvy, a to bankovým prevodom...“ a vo formulári *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku* (príloha č. 29 k inšpekčného záznamu zo dňa 2.5.2019 vytlačená na správnom orgán dňa 2.5.2019 a verifikovaná podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o., ako aj pečiatkou danej spoločnosti) bolo uvedené: „...Požadovanú sumu mi vráťte:

-poštovým poukazom na moju adresu (iba v prípade, ak ste za tovar platili pri preberaní- dobierku)
-prevodom na účet (s tým, že spotrebiteľ si mal zvoliť jednu z možností daných mu predávajúcim na výber).....*Ak tovar nie je súčasťou zásielky, beriem na vedomie skutočnosť, že predávajúci nie je povinný vrátiť peniaze do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy.....“*, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich viacvýznamovým spôsobom**, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dva rôzne údaje, jednak o lehote na vrátení mu peňazí po realizácii jeho práva na odstúpenie od zmluvy (t. j. do 15 dní od odstúpenia od zmluvy a zároveň do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, pričom zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje predávajúcemu lehotu na vrátenie peňazí spotrebiteľovi najneskôr v dĺžke do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy) a jednak o spôsobe vrátenia mu financií po využití práva na odstúpenie od zmluvy (t. j. v jednom dokumente iba bankovým prevodom a v inom dokumente s daním spotrebiteľovi na výber, buď poštovým poukazom (ak platba bola uhrádzaná pri dobierke) alebo prevodom na účet, pričom podľa zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi platbu rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, a predávajúci umožňuje úhradu ceny aj pri dobierke aj prevodom, čo vyplýva aj prílohy č. 28 k inšpekčného záznamu zo dňa 2.5.2019, ktorou je priebeh nákupu); v dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

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

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Remab, s.r.o., sídlo: Vladina 664/15, 027 44 Tvrdošín* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.remab.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v prevádzkarni: *REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín* dňa 2.5.2019 a 31.5.2019 zistené, že v OP v článku 6. *Zrušenie objednávky* bolo uvedené: „*Kupujúci je oprávnený stornovať objednávku do doby expedície tovaru...*“ a v článku 7. *Vrátenie tovaru* bolo uvedené: „...*Podľa § ...zákona č. 102/2014 Z. z., môže spotrebiteľ tovar zakúpený v našom internetovom obchode vrátiť najneskôr do 14 pracovných dní od jeho prevzatia...*“, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**, keď predávajúci v jednom článku OP pojednávajúcom o *stornovaní*

objednávky (teda o zrušení kúpnej zmluvy, čo je následkom odstúpenia od zmluvy) umožňoval spotrebiteľovi *stornovať objednávku „do doby expedície tovaru“* a v druhom článku OP pojednávajúcom o *vrátení tovaru (teda o odstúpení od zmluvy)* informoval spotrebiteľa o možnosti vrátenia tovaru *najneskôr do 14 pracovných dní „od jeho prevzatia“*, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ by nemohol, na základe nejasných a nezrozumiteľných údajov poskytnutých mu predávajúcim, odstúpiť od zmluvy v období od expedovania tovaru do jeho prevzatia, čo nie je súladné so zákonom, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. umožňuje spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom nie je tovar zhotovený podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa, kedykoľvek pred prevzatím tovaru, nielen do doby expedície tovaru, ale aj po expedovaní tovaru až po uplynutie lehoty stanovenej na odstúpenie od zmluvy po prevzatí tovaru; v dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

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

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu a o cene nejasným, nezrozumiteľným a viacvýznamovým spôsobom**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-253/201, u účastníka konania- predávajúceho: *Remab, s.r.o., sídlo: Vladina 664/15, 027 44 Tvrdošín* v prevádzkarni: *REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín* dňa 2.5.2019 a 31.5.2019 zistené, že dňa 18.3.2019 a 26.3.2019 účastník konania, prostredníctvom svojho webového sídla www.remab.sk, ponúkal výrobok: „**Organizér zásuvkový modul 72 x 90 x 39 mm 100zás. DK-550152_22**“ s cenou: „**0,80€**“ s týmito charakteristikami: „**ŠPECIFIKÁCIA: Sada pracovných zásuviek je ideálnym nástrojom, vďaka ktorému môžete jasne a prehľadne triediť drobné predmety v práci, v garáži a doma. Skrinka má celkovo 100 zásuviek. Umožňuje jej rozdelenie na základné moduly a opätovné zostavenie v akomkoľvek nastavení a konfigurácii. Sorter možno umiestniť alebo zavesiť na stenu.**

Technické údaje:

Komplet:

- Šírka- 79,5 cm
- Hĺbka –10 cm
- Výška – 45 cm
- Materiál- plast
- Hmotnosť –6,1 kg.“

ktorý sa dňa 18.3.2019 stal predmetom zmluvy uzatvorenej na diaľku, prostredníctvom vyššie uvedeného webového sídla, spotrebiteľom, podávajúcim podnet P-253/2019, s doručením mu potvrdenia jeho objednávky č. 3201, kde bol vyššie uvedený výrobok špecifikovaný týmito charakteristikami: „Názov: Organizér – zásuvkový modul 72 x 90 x 39 mm 100 zás. DK- 550152_22; Cena: 0,80€; Množstvo: 5,0000; Celkom: 4,00€; Kód: 26016“; na e-mailové podanie spotrebiteľa zo dňa 25.3.2019 v znení: „...objednal som si z Vašej strany 5 kusov 100 zásuvkových modulov, podľa popisu sa jedná o 100 plastových zásuviek, sada pracovných zásuviekJASNE Z POPISU vyplýva, že sa jedná o 100 zásuviek- SADU. A nie ako píšete 1kus! O čom svedčí aj rozmer a váha tovaru, ktorý som si objednal, je tam uvedená šírka 79,5cm, hĺbka 10cm, výška 45cm. Hmotnosť 6,1kg....

Žiadam Vás preto dôrazne o doposlanie chýbajúcich 495 modulov. Z objednaných 5x100 ste dodali iba 5 kusov...“, predávajúci reagoval e-mailom zo dňa 25.3.2019 v znení: „...dostali sme od Vás reklamáciu na objednávku 3201, kde žiadate dodať 495 ks modulov. V objednávke ste si však objednali iba 5ks modulov (cena za 1 modul 0,8 centov) + (rozmer je v mm)...Zrejme Vás mohol zmiast' rozmer skrinky- ten je však na stránke uvedený za komplet skrinku v počte 100ks. Tak isto aj rozmer za 1ks modulu.....“ a následne dňa 26.3.2019 reagoval predávajúci vo vzťahu k danému spotrebiteľovi e-mailom „Vyjadrenie k objednávke č. 3201“, ktorého súčasťou bol dokument s označením „Odstúpenie od objednávky zo dňa 26.3.2019“, v ktorom predávajúci uviedol: „...Vážený pán M.H., dňa 18.03.2019 ste si v našom internetovom obchode remab.sk vytvorili objednávku č. 3201. V čase vytvorenia objednávky sme mali nedopatrením na Vami objednanom tovare uvedené nesprávne informácie, konkrétne cenu a popis ponúkaného produktu...“, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu a o cene nejasným, nezrozumiteľným a viacvýznamovým spôsobom**, keď dňa 18.3.2019 prostredníctvom svojho webového sídla www.remab.sk predávajúci ponúkal výrobok: „Organizér zásuvkový modul 72 x 90 x 39 mm 100zás. DK-550152_22“ s údajmi o jeho hlavných vlastnostiach aj v znení: „SPECIFIKÁCIA: Sada pracovných zásuviek je ideálnym nástrojom, vďaka ktorému môžete jasne a prehľadne triediť drobné predmety v práci, v garáži a doma. Skrinka má celkovo 100 zásuviek. Umožňuje jej rozdelenie na základné moduly a opätovné zostavenie v akomkoľvek nastavení a konfigurácii. Sorter možno umiestniť alebo zavesiť na stenu. Technické údaje: Komplet: • Šírka- 79,5 cm • Hĺbka –10 cm • Výška – 45 cm • Materiál- plast • Hmotnosť –6,1 kg.“, pričom z tohto opisu daného tovaru nebolo pre spotrebiteľa zrejmé, či výrobok predstavuje jeden kus alebo sa jedná o sadu pozostávajúcu z viacerých kusov výrobku (aj s uvedením rozmerov výrobku v rôznych merných jednotkách v „mm“ aj v „cm“) a na základe takto poskytnutých údajov nebolo pre spotrebiteľa zrejmé, či sa cena „0,80€“ vzťahuje k jednému kusu daného výrobku alebo k sade pozostávajúcej z viacerých kusov výrobku; v dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

4. pre porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: Remab, s.r.o., sídlo: Vladina 664/15, 027 44 Tvrdošín a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.remab.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v prevádzkarni: REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín dňa 2.5.2019 a 31.5.2019 zistené, že v OP v článku 9. Reklamačný poriadok a zároveň aj na podstránke Reklamácia (príloha č. 6 a 20 k inšpekčného záznamu zo dňa 2.5.2019, ktoré sú totožné a ktoré boli vytlačené na správnom orgán dňa 2.5.2019 a verifikované podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o., ako aj pečiatkou danej spoločnosti) bolo uvedené: „...V prípade reklamácie zašle kupujúci reklamovaný tovar na poštovú adresu....Balík musí byť riadne zabalený a má obsahovať: reklamovaný tovar vrátane príslušenstva, originál záručný list, kópiu faktúry, popis závady...“, **čím predávajúci porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, nakoľko spotrebiteľovi z platnej právnej úpravy, vzťahujúcej sa k spotrebiteľskej zmluve a k právu zo zodpovednosti za vady výrobku (t. j. zo zákona č. 40/1964 Zb. v platnom znení; **d'alej len OZ**; a zo zákona o ochrane spotrebiteľa), nevyplýva povinnosť predkladania predávajúcemu

./.

originálu záručného listu (a ani povinnosť predkladať daný dokument v jeho kópiovej podobe) pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady výrobku a preto je vymienenie si výhrady o možnosti uplatnenia reklamácie s predložením originálu vyššie uvedeného dokladu, neriadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie s poukazom na to, že zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj OP) sa nemôžu odchýliť od ustanovení OZ v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€, slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01180519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 2.5.2019 a 31.5.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho:

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

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

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak
a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,
b/ podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

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

./.

Podľa § 8 ods. 6 písm. a/, c/ e/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o hlavných vlastnostiach produktu, o cene a o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. o informáciách s ním súvisiacich.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vykonanou u účastníka konania: *Remab, s.r.o.*, sídlo: *Vladina 664/15, 027 44 Tvrdošín* v prevádzkarni: *REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín* dňa 2.5.2019 a 31.5.2019:

- vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim a spotrebiteľom, prostredníctvom jeho webového sídla www.remab.sk, vrátane podstránok: *OP* (príloha č.2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Úvodná strana* (príloha č.3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Aktuálne akcie* (príloha č.4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Kontakt* (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Reklamácia* (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Ochrana údajov* (príloha č.7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *OP* (príloha č.8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *O nás* (príloha č.9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Prihlásiť sa* (príloha č.10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Registrovat' sa* (príloha č.11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Obl'ubené* (príloha č.12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Pomocník pre vyhľadávanie* (príloha č.13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Môj účet* (príloha č.14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Objednávky* (príloha č.15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Adresy* (príloha č.16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Nákupný košík* (príloha č.17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Obl'ubené* (príloha č.18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Prihlásiť sa* (príloha č.19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Reklamácia* (príloha č.20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Ochrana údajov* (príloha č.21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *OP* (príloha č.22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *O nás* (príloha č.23 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Mapa stránok* (príloha č.24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Pomocník pre vyhľadávanie* (príloha č.25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Napište nám* (príloha č.26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Porovnať produkty* (príloha č.27 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Priebeh nákupu* (príloha č.28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), formulár *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku* (príloha č.29 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), v prevádzkarni: *REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín* dňa 2.5.2019 a 31.5.2019 zistené, že na podstránke *OP* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019) vytlačená na správnom orgáne dňa 28.3.2018 a verifikovaná podpisom konateľa spoločnosti *Remab, s.r.o.* a odtlačkom pečiatky danej spoločnosti, ktorá je totožná s prílohou č. 8 a 22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019 (s výnimkou uvedenia čísla zákona, keď v prílohe č. 2 v článku 7. *Vrátenie tovaru* v prvom odseku je uvedené číslo zákona „108/2000 Z. z.“ a v prílohe č. 8 a 22 je v danom článku a odseku uvedené číslo zákona „102/2014 Z. z.“, čo vo svojej podstate nemení nič na zhode všetkých príloh, pretože sa jedná o pôvodnú a novú právnu úpravu, ktoré obe upravovali problematiku zmlúv uzavretých na diaľku), ktoré boli vytlačené na správnom orgáne dňa 2.5.2019 a verifikované podpisom konateľa spoločnosti *Remab, s.r.o.*, ako aj pečiatkou danej spoločnosti):

./.

-v článku 7. *Vrátenie tovaru* bolo uvedené: „...Cena za tovar bude zákazníkovi vrátená bezodkladne po skontrolovaní vráteného tovaru do 15 dní od odstúpenia od zmluvy, a to bankovým prevodom...“ a vo formulári *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku* (príloha č. 29 k inšpekčného záznamu zo dňa 2.5.2019 vytlačená na správnom orgán dňa 2.5.2019 a verifikovaná podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o., ako aj pečiatkou danej spoločnosti) bolo uvedené: „...Požadovanú sumu mi vráťte:

-poštovým poukazom na moju adresu (iba v prípade, ak ste za tovar platili pri preberaní- dobierku)
-prevodom na účet (s tým, že spotrebiteľ si mal zvoliť jednu z možností daných mu predávajúcim na výber).....*Ak tovar nie je súčasťou zásielky, beriem na vedomie skutočnosť, že predávajúci nie je povinný vrátiť peniaze do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy.....“*, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich viacvýznamovým spôsobom**, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dva rôzne údaje, jednak o lehote na vrátení mu peňazí po realizácii jeho práva na odstúpenie od zmluvy (t. j. do 15 dní od odstúpenia od zmluvy a zároveň do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, pričom zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje predávajúcemu lehotu na vrátenie peňazí spotrebiteľovi najneskôr v dĺžke do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy) a jednak o spôsobe vrátenia mu financií po využití práva na odstúpenie od zmluvy (t. j. v jednom dokumente iba bankovým prevodom a v inom dokumente s daním spotrebiteľovi na výber, buď poštovým poukazom (ak platba bola uhrádzaná pri dobierke) alebo prevodom na účet, pričom podľa zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi platbu rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, a predávajúci umožňuje úhradu ceny aj pri dobierke aj prevodom, čo vyplýva aj prílohy č. 28 k inšpekčného záznamu zo dňa 2.5.2019, ktorou je priebeh nákupu); v dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

-v článku 6. *Zrušenie objednávky* bolo uvedené: „Kupujúci je oprávnený stornovať objednávku do doby expedície tovaru...“ a v článku 7. *Vrátenie tovaru* bolo uvedené: „...Podľa § ...zákona č. 102/2014 Z. z., môže spotrebiteľ tovar zakúpený v našom internetovom obchode vrátiť najneskôr do 14 pracovných dní od jeho prevzatia...“, **čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**, keď predávajúci v jednom článku OP pojednávajúcom o *stornovaní objednávky* (teda o zrušení kúpnej zmluvy, čo je následkom odstúpenia od zmluvy) umožňoval spotrebiteľovi *stornovať objednávku* „do doby expedície tovaru“ a v druhom článku OP pojednávajúcom o *vrátení tovaru* (teda o odstúpení od zmluvy) informoval spotrebiteľa o možnosti vrátenia tovaru *najneskôr do 14 pracovných dní* „od jeho prevzatia“, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ by nemohol, na základe nejasných a nezrozumiteľných údajov poskytnutých mu predávajúcim, odstúpiť od zmluvy v období od expedovania tovaru do jeho prevzatia, čo nie je súladné so zákonom, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. umožňuje spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom nie je tovar zhotovený podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa, kedykoľvek pred prevzatím tovaru, nielen do doby expedície tovaru, ale aj po expedovaní tovaru až po uplynutí lehoty stanovenej na odstúpenie od zmluvy po prevzatí tovaru; v dôsledku vyššie uvedeného opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

-vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-253/2019 bolo zistené, že dňa 18.3.2019 a 26.3.2019 účastník konania, prostredníctvom svojho webového sídla www.remab.sk, ponúkal výrobok: „**Organizér zásuvkový modul 72 x 90 x 39 mm 100zás. DK-550152_22**“ s cenou: „**0,80€**“ s týmito charakteristikami: „**ŠPECIFIKÁCIA: Sada pracovných zásuviek je ideálnym nástrojom, vďaka ktorému môžete jasne a prehľadne triediť drobné predmety v práci, v garáži a doma. Skrinka má celkovo 100 zásuviek. Umožňuje jej rozdelenie na základné moduly a opätovné zostavenie v akomkoľvek nastavení a konfigurácii. Sorter možno umiestniť alebo zavesiť na stenu.**

Technické údaje:

Komplet:

- Šírka- 79,5 cm
- Hĺbka –10 cm
- Výška – 45 cm
- Materiál- plast
- Hmotnosť –6,1 kg.“,

ktorý sa dňa 18.3.2019 stal predmetom zmluvy uzatvorenej na diaľku, prostredníctvom vyššie uvedeného webového sídla, spotrebiteľom, podávajúcim podnet P-253/2019, s doručením mu potvrdenia jeho objednávky č. 3201, kde bol vyššie uvedený výrobok špecifikovaný týmito charakteristikami: „*Názov: Organizér – zásuvkový modul 72 x 90 x 39 mm 100 zás. DK- 550152_22; Cena: 0,80€; Množstvo: 5,0000; Celkom: 4,00€; Kód: 26016*“.

Spotrebiteľ dňa 25.3.2019 adresoval predávajúcemu e-mail s predmetom: „*RE: remab odozva*“ (ktorý tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019 verifikovanú podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o. a odtlačkom pečiatky danej spoločnosti), v ktorom bolo uvedené: „*...objednal som si z Vašej strany 5 kusov 100 zásuvkových modulov, podľa popisu sa jedná o 100 plastových zásuviek, sada pracovných zásuviekJASNE Z POPISU vyplýva, že sa jedná o 100 zásuviek- SADU. A nie ako píšete 1kus! O čom svedčí aj rozmer a váha tovaru, ktorý som si objednal, je tam uvedená šírka 79,5cm, hĺbka 10cm, výška 45cm. Hmotnosť 6,1kg...Žiadam Vás preto dôrazne o doposlanie chýbajúcich 495 modulov. Z objednaných 5x100 ste dodali iba 5 kusov....*“.

Predávajúci dňa 25.3.2019 zaslal spotrebiteľovi, prostredníctvom elektronickej pošty, informáciu (ktorá tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019 verifikovanú podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o. a odtlačkom pečiatky danej spoločnosti) v znení: „*...dostali sme od Vás reklamáciu na objednávku 3201, kde žiadate dodať 495 ks modulov. V objednávke ste si však objednali iba 5ks modulov (cena za 1 modul 0,8 centov) + (rozmer je v mm)...Zrejme Vás mohol zmiať rozmer skrinky- ten je však na stránke uvedený za komplet skrinku v počte 100ks. Tak isto aj rozmer za 1ks modulu....*“.

Predávajúci dňa 26.3.2019 adresoval spotrebiteľovi, prostredníctvom e-mailu písomnosť „*Vyjadrenie k objednávke č. 3201*“ (ktoré tvorí prílohu č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), ktorého súčasťou bol dokument s označením „*Odstúpenie od objednávky zo dňa 26.3.2019*“ (tvoriace súčasť prílohy č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019 verifikovanú podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o. a odtlačkom pečiatky danej spoločnosti), v ktorom predávajúci uviedol: „*...Vážený pán M.H., dňa 18.03.2019 ste si v našom internetovom obchode remab.sk vytvorili objednávku č. 3201. V čase vytvorenia objednávky sme mali nedopatrením na Vami objednanom tovare uvedené nesprávne informácie, konkrétne cenu a popis ponúkaného produktu....*“.

./.

Predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praxi, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu a o cene nejasným, nezrozumiteľným a viacvýznamovým spôsobom, keď dňa 18.3.2019 prostredníctvom svojho webového sídla www.remab.sk predávajúci ponúkal výrobok: „**Organizér zásuvkový modul 72 x 90 x 39 mm 100zás. DK-550152 22**“ s údajmi o jeho hlavných vlastnostiach aj v znení: „**ŠPECIFIKÁCIA: Sada pracovných zásuviek je ideálnym nástrojom, vďaka ktorému môžete jasne a prehľadne triediť drobné predmety v práci, v garáži a doma. Skrinka má celkovo 100 zásuviek. Umožňuje jej rozdelenie na základné moduly a opätovné zostavenie v akomkoľvek nastavení a konfigurácii. Sorter možno umiestniť alebo zavesiť na stenu. Technické údaje: Komplet: • Šírka-79,5 cm • Hĺbka –10 cm • Výška – 45 cm • Materiál- plast • Hmotnosť –6,1 kg.**“, pričom z tohto opisu daného tovaru nebolo pre spotrebiteľa zrejmé, či výrobok predstavuje jeden kus alebo sa jedná o sadu pozostávajúcu z viacerých kusov výrobku (aj s uvedením rozmerov výrobku v rôznych merných jednotkách v „mm“ aj v „cm“) a na základe takto poskytnutých údajov nebolo pre spotrebiteľa zrejmé, či sa cena „0,80€“ vzťahuje k jednému kusu daného výrobku alebo k sade pozostávajúcej z viacerých kusov výrobku. **Svoje pochybenie o poskytnutí dňa 18.3.2019 na svojom webovom sídle www.remab.sk „nesprávnych informácií o popise ponúkaného produktu a o cene“ priznal aj samotný predávajúci, adresujúci spotrebiteľovi dňa 26.3.2019 písomnosť vo vyššie uvedenom znení. V dôsledku vyššie uvedených nejasných, nezrozumiteľných a viacvýznamových informácií mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.**

Podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vykonanou u účastníka konania: Remab, s.r.o., sídlo: Vladina 664/15, 027 44 Tvrdošín v prevádzkarni: REMAB, Trojičné námestie 194, Tvrdošín dňa 2.5.2019 a 31.5.2019 vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim a spotrebiteľom, prostredníctvom webového sídla www.remab.sk, vrátane podstránok: OP (príloha č.2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Úvodná strana (príloha č.3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Aktuálne akcie (príloha č.4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Kontakt (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Reklamácia (príloha č.5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Ochrana údajov (príloha č.7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), OP (príloha č.8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), O nás (príloha č.9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Prihlásiť sa (príloha č.10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Registrovať sa (príloha č.11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Obľúbené (príloha č.12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Pomocník pre vyhľadávanie (príloha č.13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Mój účet (príloha č.14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Objednávky (príloha č.15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Adresy (príloha č.16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Nákupný košík (príloha č.17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Obľúbené (príloha č.18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Prihlásiť sa (príloha č.19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Reklamácia (príloha č.20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), Ochrana údajov (príloha č.21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), OP (príloha č.22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), O nás (príloha č.23 k inšpekčnému

záznamu zo dňa 2.5.2019), *Mapa stránok* (príloha č.24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Pomocník pre vyhľadávanie* (príloha č.25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Napište nám* (príloha č.26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Porovnať produkty* (príloha č.27 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), *Priebeh nákupu* (príloha č.28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), formulár *Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku* (príloha č.29 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019), zistené, že na podstránke *OP* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019 vytláčená na správnom orgáne dňa 28.3.2018 a verifikovaná podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o. a odtlačkom pečiatky danej spoločnosti, ktorá je totožná s prílohou č. 8 a 22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019 (s výnimkou uvedenia čísla zákona, keď v prílohe č. 2 v článku 7. *Vrátenie tovaru* v prvom odseku je uvedené číslo zákona „108/2000 Z. z.“ a v prílohe č. 8 a 22 je v danom článku a odseku uvedené číslo zákona „102/2014 Z. z.“, čo vo svojej podstate nemení nič na zhode všetkých príloh, pretože sa jedná o pôvodnú a novú právnu úpravu, ktoré obe upravovali problematiku zmlúv uzavretých na diaľku), ktoré boli vytláčené na správnom orgáne dňa 2.5.2019 a verifikované podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o., ako aj pečiatkou danej spoločnosti) v článku 9. *Reklamačný poriadok* a zároveň aj na podstránke *Reklamácia* (príloha č. 6 a 20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 2.5.2019, ktoré sú totožné a ktoré boli vytláčené na správnom orgáne dňa 2.5.2019 a verifikované podpisom konateľa spoločnosti Remab, s.r.o., ako aj pečiatkou danej spoločnosti) bolo uvedené: „...V prípade reklamácie zašle kupujúci reklamovaný tovar na poštovú adresu....Balík musí byť riadne zabalený a má obsahovať: reklamovaný tovar vrátane príslušenstva, originál záručný list, kópiu faktúry, popis závady...“, **čím predávajúci porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, nakoľko spotrebiteľovi z platnej právnej úpravy, vzťahujúcej sa k spotrebiteľskej zmluve a k právu zo zodpovednosti za vady výrobku (t. j. z OZ a zo zákona o ochrane spotrebiteľa), nevyplýva povinnosť predkladania predávajúcemu *originálu záručného listu* (a ani povinnosť predkladať daný dokument v jeho kópiovej podobe) pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady výrobku a preto je vymienenie si výhrady o možnosti uplatnenia reklamácie s predložením originálu vyššie uvedeného dokladu, neriadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie s poukazom na to, že zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj OP) sa nemôžu odchýliť od ustanovení OZ v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 11.7.2019 s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky dňa 27.7.2019 (márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 2.5.2019 konateľ spoločnosti Remab, s.r.o. uviedol, že prevzal osobne inšpekčný záznam, po zistení chyby na webovom sídle u objednaného výrobku bol spotrebiteľ ihneď kontaktovaný, boli mu vrátené peniaze poštovou poukážkou a objednaný tovar mu bol ponechaný.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 31.5.2019 konateľ spoločnosti Remab, s.r.o. uviedol, že sa k inšpekčnému záznamu vyjadri dodatočne.

V písomnosti zo dňa 5.6.2019, doručenej správny orgán prostredníctvom elektronickej pošty dňa 5.6.2019 a následne aj prostredníctvom listinnej zásielky dňa 6.6.2019, účastník konania uviedol, že z jeho strany nešlo o úmysel zavádzať spotrebiteľa, celá situácia vznikla pri zalistovaní daného produktu na webové sídlo pracovníčkou, ktorá omylom zadala nesprávne údaje o tomto výrobku, na základe čoho bolo spotrebiteľovi doručené nesprávne potvrdenie objednávky s nesprávnymi údajmi, ktoré automaticky stiahol systém. Po zistení danej chyby na webovom sídle došlo bezodkladne k náprave a vzniknutá situácia so spotrebiteľom bola riešená vrátením mu finančných nákladov. Nedostatky zistené posudzovaním informácií na webovom sídle budú obratom opravené.

V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Preto predmetné vysvetlenie príčiny vzniku jedného z nedostatkov a následné deklarovanie odstránenie ďalších nie je možné vnímať ako liberačné dôvody z nepochybne zisteného skutkového stavu veci. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. V tomto smere je preto irelevantné, či bolo protiprávne konanie zapríčinené úmyselne alebo neúmyselne. Vyjadrenia účastníka konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnili zistenia správneho orgánu a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správny orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinnosti a zákazu ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, za účelom zabezpečenia zvýšenej ochrany slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie Remab, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 a § 8 ods. 6 písm. a/, c/, e/ a § 18 ods. 1 porušovať zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu, o cene a o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. o informáciách s ním súvisiacich nejasným, nezrozumiteľným a viacvýznamovým spôsobom, a **je povinná** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 a § 8 ods. 6 písm. a/, c/, e/ a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu a povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého používal viaceré nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľskej zmluve a riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uviedol viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to *v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy* (keď v rôznych podstránkach svojho webového sídla uvádzal dvojzmyselné, nejasné a nezrozumiteľné údaje o lehote na vrátenie peňazí spotrebiteľovi, ako aj viacvýznamové informácie o spôsobe vrátenia financií spotrebiteľovi po využití predmetného práva), *v súvislosti s právom zo zodpovednosti za vady výrobku* (keď pri uplatnení reklamácie vyžadoval od spotrebiteľa zaslanie aj originálu záručného listu) a v prípade jedného konkrétneho spotrebiteľa ho uviedol do omylu ohľadom hlavných vlastností objednaného výrobku a ohľadom ceny tohto produktu.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky a stanovením povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, pričom porušenie daného zákazu (a to viacnásobne) a danej povinnosti, vzhľadom aj na reálnu možnosť privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, a to aj s prihliadnutím na mieru v akej sú dané skutky spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a ich základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na konanie účastníka konania, ktoré podstatne nenarušuje ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k právu na informácie.

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

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri ponuke výrobkov prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda aj informovanie hlavných vlastnostiach výrobku a o jeho cene, ako aj o zákonom práve na odstúpenie od zmluvy jednoznačným a jednovýznamovým spôsobom, no poskytnutím mu týchto údajov viacvýznamovým, nejasným a nezrozumiteľným spôsobom mohol byť spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom využitia predmetného práva, resp. ohľadom spôsobu vrátenia mu finančných prostriedkov, po realizácii dotknutého práva, i ohľadom uzavretia kúpnej zmluvy.

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

./.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, *predajom* alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol spotrebiteľ správne informovaný o uplatnení predmetného práva, resp. o všetkých skutočnostiach, vrátane dokladov, nevyhnutných na vykonanie tohto právneho úkonu, s cieľom zabezpečenia pre neho bezproblémového následného vybavenia reklamácie. Nesplnením povinnosti zo strany účastníka konania riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie nebol zámer sledovaný legislatívou splnený.

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

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

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

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

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

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

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

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

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, a represiu. Aby sankcia spĺňala represívnu funkciu, musí byť citel'ná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citel'ná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znovu poruší dané prepisy, ale aj smerom navonok - vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Výška pokuty bola v rámci administratívneho trestania diferencovaná a individualizovaná v nadväznosti na obe funkcie peňažnej sankcie. Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška postihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia zákazu a povinnosti a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazu a povinnosti.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých bol zistený obdobný nedostatok.

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0125/05/2019

Dňa: 20.08.2019



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 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: MODA-EWA s.r.o., Nábrežná 900/15, 024 01 Kysucké Nové Mesto
prevádzkareň: **MODA EWA, Národná 3, Žilina**
dátum kontroly: **12.06.2019**

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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, poskytovať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď kontrolou dňa 12.06.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 6 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 849,00 €, ktoré mali informácie o ich materiálovom resp. vlákňovom

./.

zložení v zmysle osobitného predpisu (Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES) **uvedené v cudzom jazyku a nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka;**

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-01250519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.06.2019 v prevádzkarni MODA EWA, Národná 3, Žilina 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 12.06.2019, 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, 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 ustanovenia § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa **musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený** údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach

uchovávaní a skladovaní výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo **informáciami podľa osobitných predpisov**. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

Osobitným predpisom, právnym aktom Európskych spoločenstiev, ktorý ustanovuje povinnosť uvádzať materiálové, resp. vláknové zloženie textilných výrobkov, je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES (ďalej len „Nariadenie EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011“).

Podľa ustanovenia § 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.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 12.06.2019 zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 6 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 849,00 €, ktoré mali informácie o ich materiálomom resp. vláknovom zložení podľa osobitného predpisu - Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 uvedené v cudzom jazyku a nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 1 kus Tričko kr. rukáv dámske ZAVA® á 18,00 €
(s údajmi o materiálomom zložení: „80% POLYESTER, 20% LYCRA“),
- 2) 2 kusy Dámska riflová bunda RAW DNM® model 10841 á 45,00 €
(s údajmi o materiálomom zložení: „97% COTTON, 3% ELASTAN“),
- 3) 5 kusov Dámske spoločenské šaty EMO á 85,00 €
(s údajmi o materiálomom zložení: „80% WISKOZA, 20% BAWELNA“),
- 4) 2 kusy Dámske tričko á 23,00 €
(s údajmi o materiálomom zložení: „95% COTONE, 5% ELASTICO“),
- 5) 3 kusy Dámska mikina THE STILL á 25,00 €
(s údajmi o materiálomom zložení: „60% COTTON, 35% POLYESTER, 5% LYCRA“),
- 6) 3 kusy Tepláková súprava RAW DNM® model 1203 á 65,00 €
(s údajmi o materiálomom zložení: „95% COTTON, 5% ELASTAN“).

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 – MODA-EWA s.r.o.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 12.06.2019 vyjadrila osoba prítomná pri kontrole – predavačka, ktorá uviedla, že inšpekčný záznam prevzala.

Dňa 19.06.2019 bolo správnomu orgánu prostredníctvom pošty doručené podanie označené ako *Oznámenie o odstránení nedostatkov* zo dňa 17.06.2019, v ktorom účastník konania uviedol,

že týmto oznámením dáva Slovenskej obchodnej inšpekcii na vedomie, že zistené nedostatky na predajni ho mrzia a boli z jeho strany odstránené.

K čomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

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

Následné odstránenie zistených nedostatkov, či prijatie opatrení na ich predchádzanie nezbavuje účastník konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. 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 je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona.

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 23.07.2019 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 08.08.2019, oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

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 **spol'ahľivo a objektívne** zisteného skutkového stavu.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, sa pri výkone 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 12.06.2019, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 12.06.2019, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 17.06.2019 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 MODA-EWA s.r.o. v zmysle ustanovenia § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa **povinná** poskytnúť písomné informácie podľa osobitného právneho predpisu - Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**.

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

Tým bol porušený § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

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

Pokiaľ spotrebiteľovi nie je zabezpečený údaj o materiálovom zložení výrobku, resp. preklad údajov o materiálovom zložení, **nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa a takisto nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa**. Je potrebné zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

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

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo **porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj na celkové množstvo a hodnotu výrobkov**, u ktorých predávajúci nezabezpečil preklad písomných informácií o vláknovom, resp. materiálovom zložení textilných výrobkov do kodifikovanej podoby štátneho jazyka a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z § 13 cit. zákona.

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

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

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozčovi, 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 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 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 INŠPEKČIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0129/05/2019

Dňa: 03.09.2019



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: **Emília Martiniaková, miesto podnikania: Skalité 55, 023 14 Skalité**
prevádzkareň: **Textil, obuv, rozličný tovar, Skalité 1137, Skalité**
dátum kontroly: **21.06.2019**

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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, poskytovať ich v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď kontrolou dňa 21.06.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 6 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 164,50 €, ktoré mali informácie o ich materiálovom resp. vláknovom zložení v zmysle osobitného predpisu (Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením,

./.

ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES) **uvedené v cudzom jazyku a nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka;**

pre nedodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa - v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklade o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený názov výrobku, keď kontrolou dňa 21.06.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobku 1ks Detské body á 7,90 € vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. *0001 zo dňa 21.06.2019, **ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku**, keď odpredaný výrobok – Detské body bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „TEXTIL“;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **200,- €**, **slovom dvesto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01290519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.06.2019 v prevádzkarni Textil, obuv, rozličný tovar, Skalité 1137, Skalité 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 21.06.2019, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nezabezpečili ste 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 hnuiteľne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa **musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený** údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo **informáciami podľa osobitných predpisov**. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

Osobitným predpisom, právnym aktom Európskych spoločenstiev, ktorý ustanovuje povinnosť uvádzať materiálové, resp. vláknové zloženie textilných výrobkov, je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES (ďalej len „Nariadenie EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011“).

Podľa ustanovenia § 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.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 21.06.2019 zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 6 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 164,50 €, ktoré mali informácie o ich materiálom resp. vláknovom zložení podľa osobitného predpisu - Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 uvedené v cudzom jazyku a nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 10 kusov Dámske tričko DUNAUONE á 4,90 €
(s údajmi o materiálom zložení: „65% Cotton, 35% Polyester“),
- 2) 8 kusov Detské body BABY STEPS á 2,20 €
(s údajom o materiálom zložení: „100% Cotton“),
- 3) 1 kus Dámske šaty MADE IN ITALY á 19,90 €
(s údajom o materiálom zložení: „100% Cotone“),
- 4) 4 kusy dámske tričko DALEF á 5,00 €
(s údajmi o materiálom zložení: „90% Cotton, 10% Polyamid“),
- 5) 3 kusy dámske tričko MODA BELA á 7,90 €
(s údajom o materiálom zložení: „100% Cotone“),
- 6) 7 kusov dámske tričko LINTEBOB á 4,90 €
(s údajmi o materiálom zložení: „65% Cotton, 35% Polyester“).

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

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,

./.

- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) **názov** a množstvo **výrobku** alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dňa 21.06.2019 zistené, že predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobku 1ks Detské body á 7,90 € vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. *0001 zo dňa 21.06.2019, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku, keď odpredaný výrobok – Detské body bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „TEXTIL“.

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 – **Emília Martiniaková**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.07.2019, zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 06.08.2019.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 21.06.2019 vyjadrila osoba prítomná pri kontrole - podnikateľka, ktorá uviedla, že pri kontrole bola prítomná, inšpekčný záznam prevzala. Nedostatky odstránia.

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 okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly. Správny orgán dáva 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.

Dňa 13.08.2019 bolo správne orgánu doručené podanie zo dňa 08.08.2019 označené ako *Vyjadrenie sa k „Oznámeniu o začatí správneho konania“ č. P/0129/05/2019 zo dňa 25.07.2019*, v ktorom podnikateľka uviedla, že dňa 21.06.2019 bola vykonaná v jej prevádzke kontrola, pri ktorej sa zistili správnym orgánom popísané nedostatky. Mrzí ju jej pochybenie, ktoré bolo zapríčinené neznalosťou zákona. Nakoľko sa už toto pochybenie stalo, výsledok neovplyvní. Môže sa však pokúsiť o nápravu. Žiada správny orgán, ktorý pri výkone svojich právomoci prichádza do styku s rôznymi pochybeniami, a taktiež nápravnými opatreniami, o radu, ako by mohla dosiahnuť nápravu pri čo najnižších nákladoch. Ďalej uviedla, že nakoľko je na dedine počet zákazníkov obmedzený, jej štýl predaja je založený na konkrétnych požiadavkách zákazníkov. Aby sa znížili obstarávacie náklady, vždy sa okrem objednaného tovaru zoberie aj iný, u ktorého je predpoklad, že sa predá.

Tento predpoklad sa nie vždy naplní, čím dochádza k jeho akumulovaniu v predaji. Preto sa v predaji nachádza veľa tovaru, ktorý nezodpovedá súčasným požiadavkám, lebo tento sa v predaji nachádzal už pred účinnosťou zákona. Jej štýl predaja a vychádzania v ústrety zákazníkom je aj dôvod jej ďalšieho pochybenia, kedy bol na bločku z ERP pokladne uvedený iba textil. Nakoľko je počet jej zákazníkov vo veľmi obmedzenej miere, napriek jej snahe si nemôže zapamätať programovanie pokladne. Na zadanie tovarových položiek si musí vždy zavolať servisného technika, čo jej predávaný tovar výrazne predražuje. Na takto vydaný bloček sa ešte nikto nikdy nestáždžoval. Napriek tomu si uvedomuje svoje pochybenie. V závere žiada o radu, ako by mohla dosiahnuť nápravu pri čo najmenších nákladoch.

K čomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

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

Čo sa týka žiadosti účastníka konania o radu, ako by mohol dosiahnuť nápravu pri čo najmenších nákladoch, správny orgán uvádza, že nie je oprávnený poskytovať takéto rady a je len na zvážení účastníka konania akým spôsobom zabezpečí plnenie povinností vyplývajúcich mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa s vynaložením čo najmenších nákladov.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 21.06.2019, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 21.06.2019 a zo dňa 08.08.2019 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 ste **Emília Martiniaková** v zmysle ustanovenia § 13 a § 16 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **povinná** poskytnúť písomné informácie podľa osobitného právneho predpisu - Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** a vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom **je uvedený názov odpredávaného výrobku**.

./.

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

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

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

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

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

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na to, že nezabezpečenie označenia ponúkaných a predávaných textilných výrobkov v súlade s požiadavkami osobitného právneho predpisu – Nariadenia EP a Rady č. 1007/2011 informáciami v štátnom jazyku, nie je možné považovať za nezávažne porušenie zákona, nakoľko uvedenie informácií o materiálovom, resp. vláknovom zložení výrobku, resp. poskytnutie ich prekladu do štátneho jazyka **je pre spotrebiteľa dôležité a má význam z hľadiska ochrany jeho ekonomických záujmov**. Pri absencii informácií, resp. pri neposkytnutí prekladu informácií o materiálovom, vláknovom zložení výrobku, by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpených výrobkov pri ich nesprávnom používaní alebo ošetrovaní. Nakoľko by sa v takomto prípade jednalo o zavinené znehodnotenie výrobkov, vyhliadky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli nulové. Rovnako nemožno zanedbať ani prípadné **negatívne účinky na ľudské zdravie** spôsobené z hľadiska vláknového zloženia nevhodne zvoleným výrobkom, a to v dôsledku nezrozumiteľnosti vyššie uvedených informácií (alergie a pod.). Správny orgán prihliadol **aj na celkové množstvo a hodnotu výrobkov**, u ktorých predávajúci nezabezpečil preklad písomných informácií o vláknovom, resp. materiálovom zložení textilných výrobkov do kodifikovanej podoby štátneho jazyka.

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

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky 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** vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, na ochranu zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov **vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol**.

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

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

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

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

POUČENIE :

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