

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

Číslo: P/0277/05/2019

Dňa: 24.02.2020



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), § 3 ods. 4, § 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: **Michal Križek- NOVA Mobil, miesto podnikania: Podzávoz 1593, 022 01 Čadca**

prevádzkareň: **Michal Križek – NOVA Mobil, Námestie Slobody 1065, Čadca**

dátum kontroly: **15.10.2019, 29.10.2019 a 15.01.2020**

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 15.10.2019, 29.10.2019 a 15.01.2020, zameranými na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-62/2019, bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku – mobilný

./.

telefón zn. Samsung Galaxy J7 2017 Dual Sim Black v predajnej cene 241,50 € uplatnenú dňa 17.01.2019 (na vadu: „,,obrazovka je zafarbená, nedá sa s ním nič robiť““) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa;

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 príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02770519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.10.2019, 29.10.2019 a 15.01.2020 v prevádzkarni: Michal Križek – NOVA Mobil, Námestie Slobody 1065, Čadca, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-62/2019, 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 15.10.2019, 29.10.2019 a 15.01.2020, za ktoré zodpovedá predávajúci.

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

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

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

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnuťelná 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 hnuťelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuťelne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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 – § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, 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,

./.

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.

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.

Pri výkone kontrol bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 12.12.2017 prostredníctvom webovej stránky predávajúceho www.mobilmarket.sk objednala výrobky – mobilný telefón zn. Samsung Galaxy J7 2017 Dual Sim Black v predajnej cene 241,50 €, Puzdro Wallet book Samsung Galaxy J7 (2017) čierne v predajnej cene 8,42 € a ochranné sklo v predajnej cene 5,99 €. Celková cena objednávky bola vo výške 259,81 €. Spotrebiteľka zaplatila kúpnu cenu dňa 14.12.2017, kedy jej boli výrobky spoločnosťou Direct Parcel Distribution SK s.r.o., Technická 7, Bratislava (ďalej len „spoločnosť DPD“) doručené na dobierku.

Následne si spotrebiteľka uplatnila u predávajúceho reklamáciu na predmetný výrobok – mobilný telefón z dôvodu vady „*obrazovka je zafarbená, nedá sa s ním nič robiť*“. Spotrebiteľka zaslala predávajúcemu výrobok spolu s reklamáciou dňa 17.01.2019. K reklamácií spotrebiteľka priložila na preukázanie kúpno-predajného vzťahu potvrdenie objednávky č. 15152 predávajúcim zo dňa 12.12.2017 a doklad o úhrade objednávky spoločnosti DPD.

Dňa 18.01.2019 zaslal predávajúci prostredníctvom e-mailu spotrebiteľke potvrdenie o prijatí reklamácie, ktorým žiadal o zaslanie dokladu o kúpe výrobku (faktúru) do 3 pracovných dní.

Dňa 23.01.2019 zaslal predávajúci spotrebiteľke list označený ako *Oznámenie o vrátení reklamácie*, v ktorom predávajúci uviedol, že reklamovaný mobilný telefón spotrebiteľke vracia bez opravy z dôvodu nedodania relevantného dokladu o kúpe (faktúry), a to i napriek tomu, že spotrebiteľka pri uplatnení reklamácie upozornila predávajúceho, že splnila svoje zákonné povinnosti na uplatnenie reklamácie (preukázala kúpu výrobku u predávajúceho).

Z dôvodu, že účastník konania nepredložil pri kontrole doklad o kúpe výrobkov (faktúru) inšpektori uložili účastníkovi konania v inšpekčnom zázname výzvu na doručenie nasledujúcich dokladov: doklad o prijatí platby vo výške 259,81 € od DPD, ktorá doručila objednávku č. 15152 dňa 14.12.2017 spotrebiteľke (č. balíka 06535009916858) a faktúru vystavenú pre spotrebiteľku na objednávku č. 15152 zo dňa 12.12.2017, a to v termíne do 21.10.2019.

Dňa 21.10.2019 účastník konania doručil na správny orgán požadované doklady, a to faktúru č. 20173045 zo dňa 12.12.2017 vystavenú pre spotrebiteľku znejúcu na sumu vo výške 259,18 € a výpis z účtu účastníka konania o prijatí platby vo výške 259,18 € od spoločnosti DPD, na základe ktorých bolo okrem iného preukázané, že spotrebiteľka u predávajúceho zakúpila predmetný reklamovaný výrobok.

Vzhľadom na uvedené tak predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky zákonným spôsobom do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie zo dňa 17.01.2019 nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácií, a to: vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – Michal Križek- NOVA Mobil.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.01.2020, zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 28.01.2020.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.10.2019 účastník konania uviedol, že inšpekčný záznam osobne prevzal a nakoľko nebolo preukázané, že spotrebiteľka u nich zakúpila predmetné zariadenie – nedoložila faktúru (doklad o kúpe – čo i sama uviedla), ktorá obsahuje jedinečné identifikačné číslo IMEI, ktoré preukazuje, že sa jedná o dané zariadenie, nebolo možné z toho dôvodu z ich strany pristúpiť k začatiu reklamačného konania, nakoľko im spotrebiteľka ani po výzve tento doklad nedoložila. Má zato, že každý zákazník je povinný viditeľne preukázať, že tovar, ktorý chce u nich reklamovať u nich aj reálne zakúpil, a to dokladom o kúpe, čo sa v tomto prípade nestalo.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.10.2019 a 15.01.2020 účastník konania uviedol, že pri kontrole bol osobne prítomný a inšpekčný záznam prevzal.

Dňa 04.11.2019 bolo správnomu orgánu doručené podanie zo dňa 31.10.2019 označené ako VEC: *Námietky proti opatreniu zo dňa 29.10.2019*. Dňa 08.11.2019 vydal správny orgán Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 4889/2019, ktorým podané námietky zamietol. Rozhodnutie o podaných námietkach nadobudlo právoplatnosť a vykonateľnosť dňa 13.11.2019 a je nedeliteľnou súčasťou spisu číslo konania P/0277/05/2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení zo dňa 05.02.2020 účastník konania uviedol, že ako predávajúci si splnil všetky zákonné povinnosti a spotrebiteľku riadne informoval o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, pričom všetky tieto informácie sú uvedené v reklamačnom poriadku. Pri uplatnení reklamácie vyplýva spotrebiteľke priamo zo zákona povinnosť preukázať kúpu tovaru u konkrétneho predávajúceho a taktiež, že daný tovar je v záruke. Vzhľadom na to od spotrebiteľky žiadal preukázanie kúpy tovaru a záruky, a to všetko v súlade so zákonom. Avšak spotrebiteľka neunesla dôkazné bremeno a nepreukázala hodnoverným spôsobom, že reklamovaný tovar zakúpila od neho ako od predávajúceho a taktiež nepreukázala ani skutočnosť, či je tovar v záruke. Jediné čo kupujúca preukázala bola objednávka zo dňa 12.02.2017, ktorá však kúpu tovaru v žiadnom prípade nemôže preukázať, nakoľko táto objednávka mohla byť stornovaná a k samotnej kúpe vôbec nemuselo dôjsť. Touto informáciou ako predávajúci pri reklamácii nedisponuje. Taktiež uviedol, že spotrebiteľka preukázala ďalej len doklad o uhradení sumy 259,81 € spoločnosti DPD. Z tohto dokladu však v žiadnom prípade nevyplýva, že predmetný reklamovaný tovar zakúpila u neho ako u predávajúceho. Zároveň z tohto dokladu nebolo možné zistiť o zaplatení akého výrobku ide, ani či bol zakúpený u neho. Na doklade sa nachádzala len určitá peňažná suma, ktorá bola zaplatená spoločnosti DPD. Pri predložení tohto dokladu nemohol aj pri vynaložení priemernej miery odborných znalostí zistiť, že kupujúca zakúpila u neho predmetný výrobok. Ďalej upozornil sa skutočnosť, že žiaden zákon neukladá predávajúcemu povinnosť zisťovať, či reklamovaný tovar bol zakúpený u neho. Toto dôkazné bremeno zaťažuje spotrebiteľa, avšak v tomto prípade spotrebiteľka dôkazné bremeno neunesla a kúpu tovaru nepreukázala. Výklad zákona v tomto zmysle, že predávajúci by mal byť povinný sám zisťovať, či reklamovaný tovar spotrebiteľ u neho zakúpil a či je tovar ešte v záruke, je nezmyselný a šikanózný. Taktiež uviedol,

./.

že inšpektori SOI si od neho na preukázanie kúpy vyžiadali predloženie faktúry, ktorú kupujúcej vystavil. Z uvedeného vyplýva, že aj samotní inšpektori SOI mali pochybnosť o tom, či tovar bol skutočne zakúpený u neho ako u predávajúceho. Predmetnú faktúru na základe žiadosti SOI vyhľadal v jeho účtovníctve a predložil. Najmä na základe tejto faktúry mali inšpektori preukázané, že tovar kupujúci zakúpil u neho. Má za to, že pri predmetnej reklamácií postupoval v súlade so zákonom a spotrebiteľka nepreukázala relevantným spôsobom kúpu tovaru ani jeho záruku. Ďalej uviedol, že z doslovného znenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva predávajúcemu povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku. Túto povinnosť si v celom rozsahu splnil, avšak spotrebiteľka pri reklamácií nepreukázala ani ním vystavený doklad o kúpe a ani žiadny iný relevantný doklad, ktorý by kúpu preukazoval. Napriek tomu, že má za to, že žiadnym spôsobom neporušil zákonné ustanovenia, rešpektoval stanovisko SOI a vykonal nápravu. Kupujúcej vrátil celkovú kúpnu cenu za predmetný mobilný telefón. Na preukázanie týchto tvrdení zasiela doklad o úhrade sumy vo výške 241,50 € na účet kupujúcej, čím urobil celkovú nápravu k úplnej spokojnosti kupujúcej. Ďalej uviedol, že ako poctivý obchodník a predávajúci sa vždy snaží o spokojnosť jeho zákazníkov. Nikdy podobný problém neriešil a vždy v zmysle zákonných ustanovení vybavil všetky reklamácie zákazníkov. Tento konkrétny prípad je prvým, kedy je zákazníčka nespokojná a napriek tomu, že si myslí, že nepochybil, a že zo strany kupujúcej nedošlo k preukázaniu kúpy konkrétneho výrobku, uskutočnil nápravu danej situácie k 100% spokojnosti kupujúcej a vrátil jej celkovú kúpnu cenu za predmetný mobilný telefón. Verí, že pri rozhodovaní v tomto správnom konaní SOI zohľadní skutočnosť, že v tomto čase je už vykonaná náprava danej situácie, a to vrátením kúpnej ceny kupujúcej. Taktiež žiada SOI, aby pri rozhodovaní bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že ide o prvý prípad, kedy je riešený pre pochybenie pri výkone jeho činnosti. Nikdy v minulosti nebol zo strany SOI riešený za porušenie akejkoľvek jeho povinnosti. Verí, že SOI ešte raz zváži, či z jeho strany naozaj došlo k porušeniu zákona a pri rozhodovaní prihliadne na skutočnosť, že vykonal opatrenia na odstránenie vzniknutého stavu a taktiež aj na skutočnosť, že ide o prvý prípad, kedy je riešený pre pochybenie ak predávajúci. V závere účastník konania vzhľadom na uvedené požiadal správny orgán o zastavenie konania podľa § 30 ods. 1 písm. h) zákona o správnom konaní.

Nakoľko prílohu podania zo dňa 05.02.2020 netvoril žiadny doklad o úhrade sumy vo výške 241,50 € na účet spotrebiteľky, správny orgán vyzval účastníka konania listom zo dňa 07.02.2020 na predloženie tohto dokladu. Dňa 17.02.2020 bol správnomu orgánu doručený doklad – faktúra č. 10190068 zo dňa 29.11.2019, ktorý bol vystavený na meno spotrebiteľky. Taktiež správny orgán požiadal spotrebiteľku o informáciu, či jej boli vrátené finančné prostriedky, tak ako uviedol účastník konania. Spotrebiteľka dňa 18.02.2019 potvrdila vrátenie kúpnej ceny výrobku.

Správny orgán k vyjadreniu účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania uvádza, že účastník konania v predmetnom vyjadrení uvádza totožné skutočnosti, ako uviedol v podaných námietkach zo dňa 31.10.2019 voči uloženému opatreniu. Správny orgán preto zotrvala na svojich vyjadreniach uvedených v Rozhodnutí o podaných námietkach číslo 4889/2019 zo dňa 08.11.2019, že Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií a nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy.

Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe zmluvy uzavretej v zmysle Občianskeho zákonníka.

./.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, a to bez ohľadu na okolnosti, stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek a okolnosti prípadu.

Pre uplatnenie reklamácie je rozhodujúce vytknutie vady, ktoré sa uplatňujú u predávajúceho, s ktorým bola uzavretá kúpna zmluva. V tomto konkrétnom prípade, spotrebiteľka vytkla vady a zároveň preukázala, že ide o výrobok, ktorý jej predal účastník konania, nakoľko spotrebiteľka spolu s uplatnením reklamácie doručila účastníkovi konania aj potvrdenie objednávky spotrebiteľke z jeho strany, ako aj doklad o úhrade objednávky spoločnosti DPD (ktorá následne zaplatenú kúpnu cenu previedla na účet účastníka konania, čo vyplýva z dokladu – pohybu na účte z internetbankingu, ktorý doručil správnomu orgánu účastník konania dňa 21.10.2019). Z dokladov, ktoré zaslala spotrebiteľka účastníkovi konania spolu s uplatnením reklamácie jednoznačne vyplýva, že predmetný výrobok bol zakúpený u účastníka konania ako predávajúceho a kedy.

Žiadny právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť pri uplatnení reklamácie predložiť na preukázanie kúpno-predajného vzťahu výlučne faktúru vystavenú predávajúcim.

Spotrebiteľka dokladmi doručenými účastníkovi konania s uplatnením reklamácie dostatočným spôsobom preukázala, že u účastníka konania výrobok zakúpila a kedy a účastník konania ako predávajúci, tak mal povinnosť reklamáciu vybaviť v lehote 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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. Účastník konania ako predávajúci predmetnú reklamáciu nevybavila žiadnym z uvedených spôsobov ani odôvodneným zamietnutím, nakoľko vytknutou vadou spotrebiteľky sa vôbec nezaoberal, napriek tomu, že spotrebiteľka dokladmi doručenými účastníkovi konania s uplatnením reklamácie preukázala, že u účastníka konania výrobok zakúpila a kedy.

Zároveň správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, že spotrebiteľka spolu s uplatnením reklamácie zaslala nielen potvrdenie objednávky spotrebiteľke zo strany účastníka konania a doklad o úhrade objednávky spoločnosti DPD, ale aj výrobok označený IMEI, ktorý bol odkontrolovateľný zo strany účastníka konania s faktúrou č. 20173045 zo dňa 12.12.2017, ktorú doručil sám účastník konania správnomu orgánu dňa 21.10.2019, nakoľko IMEI výrobku je uvedený priamo v predloženej faktúre. Účastník konania ako predávajúci vzhľadom na doručené doklady, ako i výrobok, nemohol mať pochybnosť o tom, že spotrebiteľka u neho zaslaný výrobok zakúpila. Je potrebné v tomto smere zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál.

Slovenská obchodná inšpekcia posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje

./.

subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z podkladov z rozhodnutia jednoznačne vyplýva, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky zo dňa 17.01.2019 v zákonnej lehote 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Čo sa týka nových skutočností, ktoré uviedol účastník konania vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania, že vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu výrobku, vykonal opatrenia na odstránenie vzniknutého stavu, 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. 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. Skutočnosť, že účastník konania vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu výrobku hodnotí správny orgán pozitívne a pri ukladaní pokuty berie do úvahy aj túto skutočnosť.

V súvislosti s tvrdeniami účastníka konania, že ide o prvý prípad, kedy je riešený pre pochybenie pri výkone jeho činnosti a že nikdy v minulosti nebol zo strany SOI riešený za porušenie akejkoľvek jeho povinnosti, správny orgán poukazuje na Rozhodnutie č. P/0152/05/2018 zo dňa 14.08.2018, ktorým správny orgán uložil účastníkovi konania pokutu vo výške 330,- € pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 03.09.2018 a vykonateľnosť dňa 03.10.2018.

K žiadosti účastníka konania, o zastavení správneho konania, správny orgán uvádza, že dôvody, pre ktoré je možné správne konanie zastaviť sú taxatívne uvedené v ustanovení § 30 zákona o správnom konaní. V zmysle uvedeného ustanovenia správny orgán konanie zastaví, ak a) zistí, že ten, kto podal návrh na začatie konania, nie je účastníkom konania a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán, b) účastník konania vzal svoj návrh na začatie konania späť a konanie sa netýka iného účastníka konania alebo ostatní účastníci konania súhlasia so späťvzatím návrhu a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán, c) účastník konania zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol bez právneho nástupcu a konanie sa týkalo len tohto účastníka konania, d) účastník konania na výzvu správneho orgánu v určenej lehote neodstránil nedostatky svojho podania a bol o možnosti zastavenia konania poučený, e) zistí, že nie je príslušným na konanie a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu, f) zistí, že vo veci už začal konať iný príslušný správny orgán, ak sa správne orgány nedohodli inak, g) zistí, že pred podaním návrhu vo veci začal konať súd, ak osobitný zákon neustanovuje inak, h) odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu, i) v tej istej veci sa právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil, j) tak ustanoví osobitný

zákon. Správny orgán však v konaní nezistil žiadny z vyššie ustanovených dôvodov, ktorého dôsledkom by bolo zastavenie správneho konania.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán dodáva, 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.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej rozhodovacej činnosti súdov v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

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

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-62/2019, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 15.10.2019, 29.10.2019 a 15.01.2020, vyjadrením účastníka konania zo dňa 15.10.2019, 29.10.2019, 15.01.2020 a 05.02.2020, predloženými dokladmi 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 spotrebiteľka sa musela obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jej práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste Michal Križek- NOVA Mobil zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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.

./.

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

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

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností a spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania predmetnú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona ochrane spotrebiteľa.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie, ktoré je súladné s § 2 písm. m) vyššie citovanej právnej úpravy. Iné odlišné konanie predávajúceho nie je možné považovať za vybavenie reklamácie.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu výrobku a zohľadnil túto skutočnosť vo výške uloženej pokuty aj napriek tomu, že kúpna cena výrobku bola vrátená po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, čo nie je možné považovať za riadne vybavenie reklamácie.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol i na to, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácií spôsobom ustanoveným zákonom.

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.

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

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 uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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.

P O U Č E N I E :

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

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

Číslo: P/0285/05/2019

Dňa: 02.03.2020



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), § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), podľa § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **COOP Jednota Námestovo, spotrebné družstvo, ul. Hviezdoslavova 1/11, 029 01 Námestovo**

prevádzkareň: **COOP Jednota, PJ-022, Sihelné 192, Sihelné**

dátum kontroly: **06.12.2019**

pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík – pri výkone kontroly uskutočnenej dňa 06.12.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že účastník konania ako predávajúci

./.

prostredníctvom reklamného letáku 25/2019 platného od 05.12.2019 do 18.12.2019 informoval spotrebiteľov o akciovej ponuke výrobkov – *Bavorské koleno vákuovo balené 1kg v á 4,29 € a Karička Eidam plátky 2 druhy 100g á 0,99 €*, pričom bolo zistené, že v deň začatia akcie sa vyššie uvedené výrobky v kontrolovanej prevádzke v priamej ponuke pre spotrebiteľov nenachádzali, nakoľko neboli v čase začiatku predajnej akcie v skladových zásobách predávajúceho a neboli do kontrolovanej prevádzkarne ani do začiatku letákovkej akcie dodané. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o existencii produktov v akciovej ponuke, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k existencii produktu, t. j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **330,- €**, **slovom tristotridsať 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-02850519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.12.2019 v prevádzkarni COOP Jednota, PJ-022, Sihelné 192, Sihelné 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 06.12.2019, za ktoré zodpovedá predávajúci.

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

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

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

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa **výrobkom** je nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

./.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci **nesmie používať nekalé obchodné praktiky** a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

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

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú ak **podstatne narušuje alebo môže podstatne naručiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu**, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov. **V zmysle Rozsudku Krajského súdu v Bratislave číslo 6S174/2014-29 priemerným spotrebiteľom je priemerne inteligentná v rozumnej miere informovaná, vnímavá a obozretná osoba.**

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

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

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

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

Podľa § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo **všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti**.

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

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

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

Pri výkone kontroly dňa 06.12.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že účastník konania ako predávajúci prostredníctvom reklamného letáku 25/2019 platného od 05.12.2019 do 18.12.2019 informoval spotrebiteľov o akciovej ponuke výrobkov – *Bavorské koleno vákuovo balené 1kg v á 4,29 € a Karička Eidam plátky 2 druhy 100g á 0,99 €*, pričom bolo zistené, že v deň začatia akcie sa vyššie uvedené výrobky v kontrolovanej prevádzke v priamej ponuke pre spotrebiteľov nenachádzali, nakoľko neboli v čase začiatku predajnej akcie v skladových zásobách predávajúceho a neboli do kontrolovanej prevádzkarne ani do začiatku letákovkej akcie dodané. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o existencii produktov v akciovej ponuke, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k existencii produktu, t. j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 05.02.2020 do jeho elektronickej schránky dňa 05.02.2020 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 06.12.2019, vyjadrila osoba prítomná pri kontrole – vedúca prevádzkarne, ktorá uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala a chýbajúce výrobky z letákovkej akcie boli objednané ale neboli dodávateľmi dodané.

Dňa 13.12.2019 bolo správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie, ktoré nespĺňalo náležitosti podania podľa § 19 ods. 1 zákona o správnom konaní, keď bolo urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci a nebolo doplnené v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizované podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci, alebo ústne do zápisnice, do 3 pracovných dní a bolo urobené osobou bez predloženia plnej moci na zastupovanie účastníka konania v konaní. Správny orgán na doplnenie podania v zmysle uvedeného ustanovenia nevyzýval. Vo vyjadrení zo dňa 13.12.2019 bolo uvedené, že prijali opatrenia na odstránenie zistených

nedostatkov – výrobok Bavorské koleno vákuovo balené 1kg – nedodané od dodávateľa, opätovne objednané a dodané na prevádzku a výrobok – Karička Eidam plátky 2 druhy 100g – nedodané od dodávateľa. Uvedené nedostatky ich mrzia, avšak boli spôsobené nedodávkou tovaru zo strany dodávateľa.

Prílohu podania tvoril doklad od dodávateľa/spoločnosti COOP LC SEVER, a.s. Liptovský Mikuláš, v zmysle ktorého sa dodávateľ ospravedlnil účastníkovi konania za nedodanie tovaru – Karička Eidam plátky 2 druhy 100g.

Dňa 11.02.2020 bolo správne mu orgánu prostredníctvom pošty doručené podanie zo dňa 07.02.2020 označené ako *Vec Vyjadrenie k začatiu správneho konania*, v ktorom účastník konania uviedol, že na akciové tovary boli zaslané objednávky na závozné dni pred začiatkom letákovkej akcie, avšak tento tovar nebol na prevádzkovú jednotku dodaný.

Prílohu podania tvorila kópia objednávky na predmetné výrobky a informácia o nedodávkach predmetných výrobkov od dodávateľa.

K čomu správny orgán uvádza, že zo zákona o ochrane spotrebiteľa jasne vyplýva, že spotrebiteľ má právo na ochranu pred používaním nekalých obchodných praktík zo strany predávajúceho vo forme klamlivej obchodnej praktiky. Zodpovednosť predávajúceho je objektívna, tejto sa účastník konania nemôže jednostranne zbaviť poukazovaním na zlyhanie jeho dodávateľov (obchodných partnerov). Voči spotrebiteľovi nesie objektívnu zodpovednosť výlučne predávajúci, ktorý musí svoju obchodnú politiku prispôbiť možnostiam dodávateľských organizácií a spotrebiteľ nesmie byť ohrozený porušením obchodnoprávných záväzkov partnerov v rámci zmlúv uzatváraných v zmysle Obchodného zákonníka.

Zákonodarca zveril Slovenskej obchodnej inšpekcii ako orgánu dozoru do pôsobnosti kontrolu vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. V ustanovení § 2 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu je vymedzený rozsah kontrolnej činnosti zverenej Slovenskej obchodnej inšpekcii, pričom podľa písm. a) uvedeného ustanovenia správny orgán zisťuje, či výrobky a služby pri ich predaji a poskytovaní sú v súlade so všeobecne záväznými predpismi (s odkazom na bod 1a), ktorý tieto predpisy uvádza, medzi ktoré, okrem iných, patrí aj zákon o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor

s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri ponuke výrobkov, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda existenciu akciových výrobkov uvádzaných v letáku v prevádzkarni, kde sa tieto výrobky mali nachádzať, no ich nedostupnosťou pre spotrebiteľa, teda ich neexistenciou v ponuke v stanovenej prevádzkarni v rozhodnom období neboli jeho očakávania naplnené a spotrebiteľ bol uvedený do omylu ohľadom existencie výrobkov.

Nebezpečenstvo uvádzania nesprávnych resp. nepravdivých informácií o existencii výrobkov uvádzaných v letákoch v prevádzkarniach, kde sa tieto výrobky mali v čase začatia letákovkej akcie nachádzať spočíva v tom, že spotrebiteľ sa dostaví v čase začiatku predajnej akcie do prevádzkarne, a to za účelom výhodnej kúpy výrobkov, s čím má spojené určité náklady (napr. na dopravu) a až po dostavení sa do prevádzkarne zistí, že informácie v letáku nie sú v celom rozsahu pravdivé, že uvedené druhy výrobkov nie sú k dispozícii, a tieto výrobky nedostane vôbec, hoci sa možno práve kvôli nim do predajne dostavil a následne si zakúpil niečo, čo možno ani nemal v pláne.

Správny orgán vo všeobecnosti 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 ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

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.

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

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 06.12.2019, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 06.12.2019, podaním zo dňa 13.12.2019, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 07.02.2020 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zistených nedostatkov** a okolnostiam prípadu.

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

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 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) a písm. b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, **boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa**. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku

ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán **ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi**. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním **došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa**. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, **je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom**. Správny orgán zdôrazňuje, že informácia o existencii produktu (existencii výrobkov v akciovej ponuke), je jednou z podstatných informácií, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní o obchodnej transakcii (rozhodovaní navštíviť obchod), pričom v prípade uvedenia začiatku akciovej ponuky výrobkov od 05.12.2019, ak v skutočnosti dané výrobky nie sú v deň začatia akcie dostupné v predajni pre spotrebiteľov, a to ani za akciovú cenu, dochádza ku zavádzaniu spotrebiteľa, čím je ovplyvňované aj jeho ekonomické správanie. Spotrebiteľ totiž na základe informácie poskytnutej v reklamnom letáku v domnení, že ponúkané výrobky si u predávajúceho zakúpi, často krát vynaloží čas a finančné prostriedky v záujme dostavenia sa do predajne a zakúpenia predmetných výrobkov. Preto je takéto konanie o to závažnejšie, keď **v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa**.

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

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

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

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

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

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

a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému **protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.**

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

POUČENIE :

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