



## 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 zákona 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 (**d'alej len Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **Bobule s.r.o., sídlo: Medená 5, 811 02 Bratislava- Staré Mesto**  
prevádzkareň: **Guty (OC Mirage), Námestie A. Hlinku 7/B, Žilina**  
dátum vykonania kontroly: **dňa 7.6.2022**  
IČO: **47 345 802**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa

- zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o množstve, keď bolo kontrolou, zameranou na preverenie zákona o ochrane spotrebiteľa (s využitím podnetu spotrebiteľa P-118/2022), vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: *Bobule s.r.o., sídlo: Medená 5, 811 02 Bratislava- Staré Mesto*, dňa 7.6.2022 v prevádzkarni: *Guty (OC Mirage), Námestie A. Hlinku 7/B, Žilina*, zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzal **1 druh výrobku- udon s hovädzím** (zakúpený aj do kontrolného nákupu v hodnote 6,10€, na ktorý bol vydaný doklad o kúpe výrobku č. 51 zo dňa 7.6.2022), **ktorý nebol zreteľne označený údajom o množstve** (keď sa táto informácia nenachádzala ani v hromadnom cenníku pri vyššie uvedenom výrobku pod položkou č. 122)

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu vo výške 250,-€, slovom dvestopäťdesiat 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-00390522.

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 7.6.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni účastníka konania: *Guty (OC Mirage), Námestie A. Hlinku 7/B, Žilina*, kontrolu (s využitím podnetu spotrebiteľa P-118/2022) so zisteným nedostatkom, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

#### Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná 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 bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou 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.

V zmysle § 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 uchovávania a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti v zmysle § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na preverenie zákona o ochrane spotrebiteľa (s využitím podnetu spotrebiteľa P-118/2022), vykonanou u predávajúceho účastníka konania: *Bobule s.r.o., sídlo: Medená 5, 811 02 Bratislava- Staré Mesto*, dňa 7.6.2022 v prevádzkarni: *Guty (OC Mirage), Námestie A. Hlinku 7/B, Žilina*, zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzal **1 druh výrobku- udon s hovädzím** (zakúpený aj do kontrolného nákupu v hodnote 6,10€, na ktorý bol vydaný doklad o kúpe výrobku č. 51 zo dňa 7.6.2022), **ktorý nebol zreteľne označený údajom o množstve** (keď sa táto informácia nenachádzala ani v hromadnom cenníku pri vyššie uvedenom výrobku pod položkou č. 122).

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- ***Bobule s.r.o.***.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 8.8.2022, prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) (s doručením dňa 24.8.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b/ zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, minútou a sekundou uvedenými v elektronickej doručenke alebo uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zistenému nedostatku, toto právo však nevyužil.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **musí *Bobule s.r.o.*** v zmysle ustanovenia § 12 ods. 2 vyššie citovanej právnej úpravy zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o množstve.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 12 ods. 2 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, spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa chráneného zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti pre predávajúceho zabezpečiť označenie výrobku povinným údajom, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol zákonodarcom sledovaný zámer naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej sa v ponuke spotrebiteľom nachádzal výrobok bez uvedenia údajov o množstve, pričom porušením tejto povinnosti nemal spotrebiteľ k dispozícii jednu z rozhodujúcich informácií, ktorá mohla ovplyvniť jeho ekonomické správanie ohľadom záujmu o predávaný výrobok. Táto informácia patrí do skupiny informácií, ktoré spotrebiteľ musí od predávajúceho dostať vždy. Následky porušenia danej povinnosti spočívajú

v znížení rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, ponukou výrobku, nespĺňajúceho požiadavky zákona. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Po zohľadnení daných následkov, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľov a ich základné práva, nemožno uvedené konanie, resp. opomenutie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

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. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie.

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 uvedeného nedostatku 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, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku 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 ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania a má odrádzať od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná. Preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19, spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Pri ukladaní výšky postihu bolo prihliadnuté na skutočnosť, že kontrola bola vykonaná na základe podnetu spotrebiteľa P-118/2022, upozorňujúceho na nedostatok, ktorý sa kontrolou potvrdil, ako aj na nevyjadrenie sa účastníka konania k danému nedostatku.

Keďže správny orgán 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 (**d'alej len Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **BFC ZA s.r.o., sídlo: Martina Rázusa 1471/28, 911 01 Trenčín**  
dátum a miesto vykonania kontroly: *dňa 7.4.2022 a 20.4.2022* v prevádzkarni: **ZOYA WEDDING CENTER, V. Spanyola 12, Žilina**  
IČO: **51 008 602**

- pre porušenie povinností predávajúceho 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-214/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *BFC ZA s.r.o., sídlo: Martina Rázusa 1471/28, 911 01 Trenčín*, dňa 7.4.2022 a 20.4.2022 v prevádzkarni: *ZOYA WEDDING CENTER, V. Spanyolá 12, Žilina* zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku –šaty á 450,-€ (zakúpené spotrebiteľom dňa 18.10.2021 vo vyššie uvedenej prevádzkarni na základe dokladu č. 55 zo dňa 18.10.2021) uplatnenú e-mailom (na e-mailovú adresu [zoyaweddingcenter@gmail.com](mailto:zoyaweddingcenter@gmail.com)) zo dňa 31.12.2021 (na vadu *poškodenia* a existencie *ošúchaných miest* na daných šatách; so zaevidovaním danej reklamácie pod poradovým číslom 1.) nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predmetná reklamácia bola vybavená až dňa 21.2.2022 zamietnutím

### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **220,-€, slovom dvestodvadsať 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-00500522.

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.3.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-214/2022. Za účelom jeho prešetrenia bola dňa 7.4.2022 a 20.4.2022 v prevádzkarni: *ZOYA WEDDING CENTER, V. Spanyolá 12, Žilina* vykonaná kontrola so zistením, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

#### Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná 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 bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením 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 § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou 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.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou 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 § 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;<sup>22)</sup> 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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

V inšpekčnom zázname zo dňa 7.4.2022, spísanom v prevádzkarni: *ZOYA WEDDING CENTER, V. Spanyol 12, Žilina*, stanovil správny orgán účastníkovi konania vo výzve na doručenie dokladov povinnosť doručiť mu *do termínu 19.4.2022* tieto doklady: všetky doklady súvisiace so spotrebiteľom podávajúcim podnet P-214/2022, ďalej potvrdenie o uplatnení reklamácie, v prípade zamietnutia reklamácie odborné posúdenie a doklad preukazujúci poskytnutie odborného posúdenia dotknutému spotrebiteľovi, ďalej písomný doklad o vybavení reklamácie, vrátane dokladu preukazujúceho poskytnutie tohto písomného dokladu o vybavení reklamácie spotrebiteľovi, e-mailovú komunikáciu s daným spotrebiteľom a evidenciu o reklamáciách za roky 2021 a 2022.

Dňa 12.4.2022 doručil účastník konania osobne správne orgánu vyjadrenie k prešetrovanej záležitosti, e-mailovú komunikáciu s dotknutým spotrebiteľom a evidenciu o reklamáciách so zaevidovaním len jednej, správnym orgánom preverovanej, reklamácie s uvedením poradového čísla 1. uplatnenej reklamácie a dátumu vybavenia reklamácie dňa 21.2.2022. Vo vyjadrení účastník konania konštatoval, že predmetnú reklamáciu zamietol, nakoľko reklamované šaty si poškodila spotrebiteľka sama, a e-mail, uplatňujúci reklamáciu zo dňa 31.12.2021, teda na Silvestra, účastník konania prehliadol, nakoľko boli dovolenky.

V inšpekčnom zázname – došetrení zo dňa 20.4.2022, spísanom vo vyššie uvedenej prevádzkarni účastníka konania, zadokumentoval inšpektor Slovenskej obchodnej inšpekcie skutkový stav so zistením, za ktoré zodpovedá účastník konania.



Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-214/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *BFC ZA s.r.o., sídlo: Martina Rázusa 1471/28, 911 01 Trenčín*, dňa 7.4.2022 a 20.4.2022 v prevádzkarni: *ZOYA WEDDING CENTER, V. Spanyola 12, Žilina* zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku –šaty á 450,-€ (zakúpené spotrebiteľom dňa 18.10.2021 vo vyššie uvedenej prevádzkarni na základe dokladu č. 55 zo dňa 18.10.2021) uplatnenú e-mailom (na e-mailovú adresu [zoyaweddingcenter@gmail.com](mailto:zoyaweddingcenter@gmail.com)) zo dňa 31.12.2021 (na vadu poškodenia a existencie *ošúchaných miest* na daných šatách) nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predmetná reklamácia bola vybavená až dňa 21.2.2022 zamietnutím (pre úplnosť správny orgán uvádza, že dňa 21.2.2022 adresoval účastník konania spotrebiteľovi e-mail, v ktorom uviedol: „...pokladáme Vašu reklamáciu za špekulatívnu a peniaze za tovar zakúpený u nás Vám vrátené nebudú.“ a dňa 22.2.2022 adresoval účastník konania spotrebiteľovi e-mail, v ktorom uviedol: „...Vám reklamácia nebola uznaná v plnom rozsahu...“; v evidencii o reklamáciách bola predmetná reklamácia zaevidovaná pod poradovým číslom 1. a vybavená zamietnutím dňa 21.2.2022). Predávajúci zároveň o vybavení dotknutej reklamácie nevydal písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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- **BFC ZA s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 5.9.2022 (s doručením dňa 5.9.2022, prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácií, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Správny orgán zdôrazňuje, že nedozoruje spôsob vybavenia reklamácie (t. j. 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), ale dozoruje zákonom stanovený postup reklamačného konania dokladového charakteru, t. j. najmä vybavenie reklamácie v zákonnej lehote 30 dní (nevynímajúc ani povinnosť vydania zo strany účastníka konania dokladu o vybavení reklamácie do 30 dní), ktorý predávajúci preukázateľne nesplnil, keď dotknutú reklamáciu vybavil až po uplynutí zákonnej lehoty. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie, pričom zákon neumožňuje správnomu orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je kogentným ustanovením, ktoré nepripúšťa jeho modifikáciu ani vylúčenie jeho normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Na základe vyššie uvedeného nemohol správny orgán vyvodiť iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciatív 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, je **BFC ZA 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, spočívajúce 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 právo na informácie), pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilý 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. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (a nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení). Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka 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, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, 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 bola uplatnená reklamácia vybavená (vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení) predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-214/2022, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomného dokladu o jej vybavení).

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 a na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku 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, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku 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 ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, orgán dohľadu pri vyrubení výšky sankcie zohľadnil v súčasnosti vývoj pandemickej situácie v SR a následné ekonomické dopady na podnikateľské subjekty, ktoré v období trvania karanténneho stavu nemohli produkovať žiadany zisk. Aj keď uložený postih má byť výrazný a odradzujúci od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačný, a preto bol uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávneho konania, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným koronou vírusom SARS-CoV-2.

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 boli zistené obdobné nedostatky. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania.

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.