

2016

Výročná správa
Slovenská obchodná inšpekcia

Marec 2017

OBSAH

1 Identifikácia organizácie	3
2 Poslanie a strednodobý výhľad organizácie	4
3 Ciele a prehľad ich plnenia	7
4 Hodnotenie hlavnej činnosti SOI	9
4.1 Kontrolná činnosť– sumárne výsledky	9
4.2 Sťažnosti, podnety, žiadosti o radu a oznámenia	10
4.2.1 Sťažnosti	10
4.2.2 Podnety, žiadosti o radu a oznámenia	11
4.3 Právna činnosť	13
4.3.1 Postihová činnosť	13
4.3.2 Opravné prostriedky a žaloby	13
4.3.3 Návrhy na odobratie živnostenského oprávnenia	14
4.3.4 Legislatívna činnosť	16
4.4 Vymáhanie pohľadávok	16
4.4.1 Vymožené pohľadávky z neuhradených pokút	16
4.4.2 Vymožené pohľadávky z neuhradených nákladov za skúšky vzoriek	17
4.5 Poskytovanie informácií v zmysle infozákona	17
4.6 Publikačná činnosť	17
4.7 Spolupráca	17
4.7.1 Spolupráca s inými vonkajšími orgánmi a organizáciami	17
4.7.2 Medzinárodná spolupráca	20
5 Oblasť ekonomického záujmu spotrebiteľa	26
5.1 Kontrola poctivosti predaja	27
5.2 Nekalé obchodné praktiky a diskriminácia	27
5.3 Prezentačné a predajné akcie	36
5.4 Letecká doprava	36
5.5 Zameranie proaktívnych celoslovenských kontrol	37
5.5.1 Kategorizácia ubytovacích zariadení	37
5.5.2 Kontrola predaja tabakových výrobkov maloletým	40
5.5.3 Kontrola zameraná na preverenie dodržiavania povinností CK – poistenie proti úpadku/banková záruka	42
5.5.4 Kontrola internetových obchodov	44
6 Výkon dozoru na trhu s chemickými látkami	45
6.1 Kontrola biocídnych výrobkov	45
6.2 Kontrola farieb, lakov a výrobkov s obsahom organických rozpúšťadiel na povrchovú úpravu vozidiel, objektov a ich častí	46
7 Oblasť bezpečnosti nepotravinových výrobkov	47
7.1 Kontrola bezpečnosti a zhody výrobkov	47
7.2 Kontrola dovážaných výrobkov pri vstupe na jednotný trh EÚ	49
7.3 Kontrola výskytu nebezpečných výrobkov na trhu SR notifikovaných v systéme RAPEX	51
7.4 Kontrola súladu výrobkov s harmonizačnými právnymi predpismi EÚ	51
7.4.1 Kontrola stavebných výrobkov - okná	51
7.4.2 Kontrola elektrického ručného náradia – uhlové, priame a vertikálne brúsky	52
7.4.3 Kontrola CD a DVD prehrávačov	52
7.4.4 Kontrola výrobkov starostlivosti o deti	53
7.4.5 Kontrola cementov	54
7.4.6 Kontrola rekreačných plavidiel a vodných skútrov	55
7.4.7 Kontrola diskových kolies	57
7.4.8 Kontrola pyrotechnických výrobkov	58
7.4.9 Kontrola elektrických spotrebičov pre domácnosť	59
7.4.10 Kontrola textilných výrobkov	60
7.4.11 Kontrola energeticky významných výrobkov	61

7.4.12	Kontrola hračiek	63
7.4.13	Kontrola prenosných svietidiel pre deti	65
7.4.14	Kontrola vianočných svietiacich reťazcov	66
7.5	Informačný systém ECHO	67
7.6	Dobrovoľné oznámenia výrobcov, distribútorov a predajcov.....	67
8	Oblasť energetickej inšpekcie	68
9	Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov	70
10	Činnosti organizácie a ich náklady.....	77
10.1	Použitie finančných prostriedkov	77
11	Rozpočet SOI	77
11.1	Pridelenie rozpočtu	77
11.2	Čerpanie rozpočtu.....	78
11.3	Príjmy.....	79
12	Personálna činnosť	80
12.1	Vývoj zamestnanosti	81
12.2	Prehľbovanie a zvyšovanie kvalifikácie.....	82
12.3	Oblasť sociálnej starostlivosti o zamestnancov	84
12.4	Prednášková činnosť.....	84
12.5	Aktivity v odborných komisiách.....	85
13	Celkové zhodnotenie kontrolnej činnosti.....	86

Prílohy 1 – 4

Tabuľky 1 - 8

1 Identifikácia organizácie

Názov služobného úradu (organizácie): Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“)
SOI je orgánom štátnej správy na výkon kontroly vnútorného trhu, ktorá bola zriadená a vykonáva svoju činnosť na základe zákona č.128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Člení sa na ústredný inšpektorát a jemu podriadené inšpektoráty. Na čele SOI je ústredný riaditeľ, ktorého vymenúva a odvoláva minister hospodárstva SR. Na čele inšpektorátu je riaditeľ, ktorého vymenúva a odvoláva ústredný riaditeľ.

Sídlo ústredného inšpektorátu: Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27
Rezort: Ministerstvo hospodárstva SR
Kontakt: telefón: ++4212/58272 103, fax: ++4212/53414 996
www.soi.sk, e-mail: helena.molekova@soi.sk
Forma hospodárenia: rozpočtová organizácia

Ústredná riaditeľka: **Mgr. RNDr. Nadežda Machútová**

Členovia vedenia organizácie:

ekonomická námestníčka	Mgr. Margita Bednářová
vedúca osobného úradu	Ing. Mária Šutjaková
námestník úseku právnych služieb, medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov	Mgr. Ján Sivák (od 01. 02. 2016)
vedúci právneho odboru	Mgr. Ján Sivák (do 31. 01. 2016) JUDr. Lenka Vincejová dočasne preložená (od 01. 02. 2016) do funkcie vedúcej vymenovaná k 01. 07. 2016
vedúca odboru medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov	Ing. Mgr. Petra Píšová dočasne preložená (od 01. 02. 2016) do funkcie vedúcej vymenovaná k 01. 07. 2016
vedúca kancelárie ÚR	Ing. Mgr. Andrea Pobocik, PhD. (do 14. 09. 2016) Mgr. Petra Blehová (od 15. 09. 2016) vymenovaná na zastupovanie vedúcej odboru do funkcie vedúcej vymenovaná k 01. 12. 2016
vedúca komunikačného odboru	Mgr. Petra Blehová (do 30. 11. 2016)
vedúci kontrolór	Ing. Jaroslava Ričovská
vedúca odboru ochrany spotrebiteľa	Mgr. Jana Dlhopolčeková
vedúca odboru metodiky technickej kontroly výrobkov	Ing. Milota Šedajová (do 31. 10. 2016) Ing. Marián Jargaš (od 01. 11. 2016) vymenovaný na zastupovanie vedúcej odboru do funkcie vedúceho vymenovaný k 01. 12. 2016
vedúci odboru metodiky energetickej inšpekcie	Ing. Štefan Dubovský

K 01. 02. 2016 vznikol nový úsek právnych služieb, medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov.

K 01. 12. 2016 bola schválená organizačná zmena, na základe ktorej došlo k zlúčeniu Komunikačného odboru a Kancelárie ústrednej riaditeľky SOI.

Inšpektoráty SOI:

Ing. Lubomír Opálka, riaditeľ Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj

Ing. Ingrida Rizmanová, riaditeľka Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj

Ing. Róbert Poliak, riaditeľ Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj

Ing. Juraj Duchovič, riaditeľ Inšpektorátu SOI pre Nitriansky kraj

Ing. Miriam Šipulová, riaditeľka Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj

Ing. Karol Šusták, riaditeľ Inšpektorátu SOI pre Banskobystrický kraj

Mgr. Ľubica Gecziková, riaditeľka Inšpektorátu SOI pre Prešovský kraj

Mgr. Silvia Gazdová, riaditeľka Inšpektorátu SOI pre Košický kraj

Organizačná štruktúra tvorí prílohu č. 4

2 Poslanie a strednodobý výhľad organizácie

Slovenská obchodná inšpekcia je organizáciou, ktorá vykonáva štátnu kontrolu vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa s celoslovenskou pôsobnosťou. Pri plnení tejto úlohy dohliada na dodržiavanie platných právnych predpisov subjektmi pôsobiacimi pri predaji tovaru a poskytovaní služieb spotrebiteľom na vnútornom trhu.

Poslaním Slovenskej obchodnej inšpekcie je kontrola vnútorného trhu, pri ktorej zisťuje, či výrobky a služby pri ich predaji a poskytovaní sú v súlade so všeobecne záväznými predpismi a vykonáva štátny dozor a kontrolu nad podnikaním v energetike.

Zisťuje sa **najmä**, či sa nepotravinové výrobky predávajú a služby poskytujú bezpečné, v zhode s technickými požiadavkami, v správnej kvalite, množstve, miere, hmotnosti pri dodržaní cenových predpisov, či sú dodržané podmienky skladovania a dopravy, dodržiavanie času predaja, používanie overených určených meradiel, používanie značky „e“ na spotrebiteľsky balených výrobkoch, označovanie výrobkov cenami, dodržiavanie ostatných podmienok na vykonávanie veľkoobchodnej, distribučnej, maloobchodnej činnosti pri poskytovaní služieb (najmä služieb cestovného ruchu, časovo vymedzeného užívania ubytovacích zariadení, poskytovanie dlhodobých rekreačných služieb, ubytovacích služieb a služieb informačnej spoločnosti). Okrem uvedeného, kontrola vnútorného trhu zahŕňa aj ochranu niektorých rozhlasových programových služieb a televíznych programových služieb a služieb informačnej spoločnosti, dodržiavanie povinností vzťahujúcich sa na energeticky významný výrobok, dodržiavanie povinností pri uvádzaní názvov textilných vlákien a pri označovaní vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením podľa osobitného predpisu. Zároveň SOI kontroluje dodržiavanie povinností pri uvedení na trh a sprístupnení na trhu typu vozidla, systému, komponentu alebo samostatnej technickej jednotky, ako aj označovanie pneumatík vzhľadom na palivovú úspornosť a iné základné parametre. SOI zohráva nezastupiteľnú úlohu na trhu pri výkone dozoru v chemickej oblasti (chemické látky, chemické zmesi, detergenty a biocídne výrobky), ktorá je veľmi prísne kontrolovaná zo strany Európskej komisie.

Vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti je SOI nezávislý orgán, viazaný len zákonom.

Slovenská obchodná inšpekcia **k o n t r o l u j e** a vykonáva **d o z o r** nad dodržiavaním povinností vyplývajúcich zo 152 právnych predpisov (platných a účinných v roku 2016), t. j. 38 zákonov, 20 nariadení Európskeho parlamentu a Rady, 23 nariadení Komisie, 2 rozhodnutia Európskeho parlamentu a Rady, 21 delegovaných nariadení Komisie, 21 nariadení vlády SR, 26 vyhlášok a 1 výnosu MH SR (*príloha č. 1*),

ukladá:

- opatrenia na mieste, ochranné opatrenia, predbežné opatrenia, pokuty za porušenie povinností ustanovených v dozorovaných zákonoch,

navrhuje:

- pozastavenie alebo zrušenie živnostenského oprávnenia,

poskytuje:

- na požiadanie odbornú a metodickú pomoc okresným úradom a obciam, združeniam spotrebiteľov a iným právnickým osobám založeným na ochranu spotrebiteľa,
- poradenstvo pre spotrebiteľov,

spolupracuje:

- s orgánmi verejnej správy,
- so združeniami na ochranu spotrebiteľa,
- s členskými štátmi EÚ pri výmene informácií o nebezpečných výrobkoch (RAPEX),
- s Európskou hospodárskou komisiou OSN pri výmene informácií z oblasti trhového dozoru,

vymáha:

- pokuty a pohľadávky uložené SOI od podnikateľských subjektov a fyzických osôb,

informuje:

- o nebezpečenstve ohrozenia života, zdravia a majetku spotrebiteľov alebo životného prostredia predajom nebezpečných výrobkov,
- o činnosti SOI na domovskej internetovej stránke, v masovokomunikačných prostriedkoch (tlač, elektronické médiá),

vypracováva a obnovuje:

Príručku o spotrebe paliva a emisiách CO₂ podľa Nariadenia vlády SR č. 384/2004 Z. z. o dostupnosti spotrebiteľských informácií o spotrebe paliva a o emisiách CO₂ pri predaji a leasingu nových automobilov,

vybavuje podnety a sťažnosti spotrebiteľov,

objasňuje priestupky.

Strednodobý výhľad organizácie

Hlavná činnosť

Slovenská obchodná inšpekcia ako všeobecný orgán trhového dozoru bude aj naďalej zabezpečovať úlohy vyplývajúce z jej hlavnej činnosti a poslania, ktoré majú nenahraditeľný charakter pri ochrane národného trhu a jednotného trhu EÚ. Vo svojej kontrolnej činnosti bude naďalej zisťovať porušovanie platných právnych a technických predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, to znamená porovnávať skutočný stav s predpísaným pri predaji tovaru a poskytovaní služieb konečnému spotrebiteľovi. SOI ako národný monitorovací orgán zodpovedá spolu s colnými orgánmi za kontrolu výrobkov z tretích krajín, ktoré sa cez náš národný trh dostávajú po prvýkrát na jednotný trh Únie.

SOI sa bude naďalej **zameriavať** na tie oblasti **kontrolnej činnosti**, kde spotrebiteľ nie je schopný sám si účinne chrániť svoje práva. Ide najmä o bezpečnosť a ochranu zdravia, klamlivú reklamu, skryté poškodzovanie, diskrimináciu, nevyžiadanú reklamu, zhodu nepotravinových výrobkov s technickými požiadavkami, činnosť cestovných kancelárií a ubytovacích zariadení a poskytovanie služieb (opravárenských, obchodných, stavebných, finančných...). Dôraz bude kladený na zvýšenie kontroly veľkých ekonomických operátorov, najmä na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa a ich ochranu pred nekalými obchodnými praktikami, príp. neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

V oblasti energetickej inšpekcie považuje SOI za potrebné vykonávať dozor v celom spektre kompetencií, ako je napríklad energetická hospodárnosť budov, oblasť biopalív a nelegálnych odberov plynu alebo kontroly klimatizačných systémov.

Vo svojej činnosti bude využívať poznatky iných orgánov a podnety spotrebiteľov, združení a iných osôb.

V oblasti trhového dozoru sa bude vykonávať odber výrobkov z trhu, u ktorých je podozrenie nespĺňania požiadaviek na bezpečnosť, kvalitu a zhodu s technickými požiadavkami. Výrobky sa budú odoberať na základe analýzy bezpečnostných rizík, rešpektujúc reaktívny ako aj proaktívny prístup, prípadne aj so zapojením médií formou informačných kampaní.

Všetky postupy SOI budú pri kontrole ekonomických operátorov vykonávané v súlade s princípom proporcionality, princípom predbežnej opatrnosti a vzájomného uznávania.

V **rozhodovacej činnosti** sa okrem represívnej činnosti bude zameriavať na ochrannú a preventívnu činnosť. Po zistení nedostatkov v rámci trhového dozoru bude SOI pristupovať k jednaniam s ekonomickými operátormi tak, aby im umožnila prijať dobrovoľné opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a ich príčin. V prípade nespĺnenia uložených opatrení a neochoty jednať, opakovaného zistenia nedostatku, SOI pristúpi k účinným a výstražným sankciám. Všetky prijaté opatrenia zo strany SOI, týkajúce sa bezpečnosti výrobkov, budú oznamované Európskej komisii. V čo najväčšej miere sa bude SOI angažovať pri tvorbe koncepcie štátnej kontroly vo veciach ochrany spotrebiteľa v SR a následne jej realizácie, nakoľko v tejto oblasti má dlhodobé poznatky a skúsenosti.

V oblasti **spolupráce** bude SOI spolupracovať s ostatnými orgánmi štátnej správy, miestnej samosprávy a inými organizáciami (polícia, colné a daňové orgány, živnostenské úrady, autorizované osoby, Štátna veterinárna a potravinová správa SR, Úrad verejného zdravotníctva SR...) vrátane koordinovaných spoločných postupov proti nežiaducim javom na vnútornom trhu (napr. podnikanie bez živnostenského oprávnenia, diskriminácia spotrebiteľa, nelegálnosť dovozu, nekalé obchodné praktiky) vrátane výmeny informácií a ich spätnej väzby (napr. kontrola pôvodu tovaru, podnety spotrebiteľov, návrhy na zrušenie živnostenského oprávnenia). S orgánmi činnými v trestnom konaní bude naďalej cielene spolupracovať pri podozreniach zo spáchania trestnej činnosti zo strany zamestnancov SOI, hlavne pri podozrení zo spáchania trestného činu brania úplatkov a zneužitia právomoci verejného činiteľa. Opatrenie smeruje k zachovaniu dobrého mena organizácie.

V oblasti **medzinárodnej** spolupráce budú realizované kontrolné akcie zamerané na zisťovanie výskytu nebezpečných výrobkov na trhu SR na základe oznámení zo systému Rapex a nahlasovanie zistených nebezpečných výrobkov do systému Rapex. SOI pokračuje v zapájaní sa do spoločných kontrolných programov EK, zameraných na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov a na bezpečnosť jednotlivých skupín výrobkov, organizovaných PROSAFE.

Ako člen poradného orgánu pre trhový dozor (MARS group) v rámci Európskej hospodárskej komisie OSN WP.6 bude vyvíjať aktivity zamerané na obmedzenie prieniku nebezpečných výrobkov k spotrebiteľovi.

V zmysle novej úlohy, vyplývajúcej zo zákona o **alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**, bude SOI vytvárať efektívnu, menej formálnu a bezplatnú cestu na uzavretie dohody pri riešení sporu spotrebiteľa a predávajúceho. Bude sa snažiť dosiahnuť zmierlivé riešenie a postupovať nestranné a nezávisle. SOI je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

V **ostatnej** činnosti bude SOI trvale zabezpečovať publikovanie výsledkov kontrol v masmédiách ako aj na domovskej internetovej stránke, ktoré vyústia do zovšeobecnených rád pre spotrebiteľov, vzdelávanie žiakov ZŠ, študentov stredných a vysokých škôl vo veci ochrany spotrebiteľa (napr. reklamačné konanie, uvedenie na trh a predaj určených výrobkov)

a aktívnu účasť svojich zamestnancov v odborných a hodnotiacich komisiách. Pre informovanie spotrebiteľskej a odbornej verejnosti bude SOI poskytovať na domovskej internetovej stránke stručné výňatky z rozsudkov Najvyššieho súdu SR a právoplatné rozhodnutia o uložení finančného postihu.

Použitie finančných prostriedkov

V strednodobom návrhu rozpočtu SOI sa odzrkadľujú prístupy organizácie na zabezpečovanie výkonu štátnej kontroly vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s implementovanými právnymi normami EÚ. Zachovanie výdavkov je nevyhnutné pri realizácii odberu výrobkov na národnom trhu a pri ich posudzovaní z hľadiska bezpečnosti, zhody, či kvality.

V oblasti vzdelávania a odborného rastu zamestnancov SOI podporuje účasť zamestnancov na školeniach a seminároch zameraných na zmeny v súvisiacich právnych predpisoch, zdokonaľovaní sa v cudzích jazykoch, v oblasti využívania informačných technológií a taktiež využívanie možnosti v rámci tzv. výmeny úradníkov organizovaných v rámci projektov EÚ.

Personálna činnosť

V oblasti personálnej práce zostáva hlavným cieľom zvyšovanie odborného rastu zamestnancov, ktorý je základným cieľom pri dosahovaní požadovaných výsledkov pri plnení služobných úloh, v rámci neustále sa rozširujúcich kompetencií SOI.

3 Ciele a prehľad ich plnenia

Dlhodobým cieľom SOI je výkon dohľadu a dozoru v oblasti ekonomických záujmov spotrebiteľa a bezpečnosti nepotravinových výrobkov. Významná zmena v postavení SOI nastala účinnosťou zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, kedy sa SOI stala jedným zo subjektov riešenia takýchto sporov. Bližšie informácie tvoria samostatnú kapitolu výročnej správy.

Kompetencie SOI sú neobyčajne široké oproti iným dozorným orgánom. SOI vykonáva dozor nad viac ako 150 právnymi predpismi a ak na trhu neexistuje špeciálny dozorný orgán, v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa automaticky preberá zodpovednosť za výkon kontroly podľa tohto zákona. V hodnotenom období pribudli nové kompetencie SOI, a to nielen v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ale SOI sa stala dozorným orgánom pri neoprávnenom zásahu do odometrov, dohliada na dodržiavanie povinností pri uvedení na trh a sprístupnení na trhu typu vozidla, systému, komponentu alebo samostatnej technickej jednotky podľa osobitných predpisov a dohliada na dodržiavanie ustanovení zákona o výrobe, označovaní a predaji tabakových výrobkov a súvisiacich výrobkov.

Približne 70 % z celkového počtu kontrol je vykonávaných z vlastnej iniciatívy SOI, teda proaktívne a zameriava sa najmä na problematické oblasti zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, ako aj na rizikové sortimenty výrobkov z hľadiska ich bezpečnosti. V oblasti nebezpečnej chémie ide o každoročnú podrobnú inšpekciu všetkých subjektov podnikajúcich v tejto oblasti na národnom trhu. Na zabezpečenie výkonu kontrol bolo z pozície ÚI SOI centrálné riadených 19 kontrolných akcií. Z jednotlivých častí tejto správy vyplýva, že ciele, ktoré si SOI stanovila pre rok 2016, boli v plnom rozsahu splnené.

Aj keď SOI monitoruje trh z hľadiska jeho bezpečnosti proporčne, a to v celej šírke kompetencií v oblasti nepotravinového dozoru, naďalej bude venovať zvýšenú pozornosť najmä hračkám a elektrovýrobkom, ktoré predstavujú najväčšie riziko na základe doterajších skúseností. Opäť sa preukázalo, že väčšina nebezpečných výrobkov mala svoj pôvod v 3. krajinách a skoro

všetky výrobky boli označené značkou CE, ktorá by mala predstavovať pre spotrebiteľa záruku ich bezpečnosti.

V roku 2017 sa dá očakávať zintenzívnenie spolupráce s colnými orgánmi, ktorá je dlhodobou na veľmi dobrej úrovni, a to aj pri kontrole zásielok z tretích krajín v prípade tovarov obchodného charakteru, t. j. v hodnote vyššej ako 150 EUR, čo prinesie nároky na zabezpečenie kontrol najmä z hľadiska kapacity.

Medzinárodná spolupráca je v oblasti kontroly ekonomických záujmov spotrebiteľa na jednotnom trhu zabezpečená Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a v oblasti bezpečnosti nepotravinových výrobkov SOI participuje v medzinárodných projektoch pod záštitou organizácie PROSAFE.

Činnosť SOI je zameraná aj na intenzívnu komunikáciu s verejnosťou a informácie poskytuje občanom, ako aj podnikateľským subjektom, o čom svedčí počet mediálnych výstupov (410). Často sa o jej aktivitách verejnosť dozvedá prostredníctvom médií, ktoré sa sami zúčastňujú prebiehajúcich kontrolných akcií SOI.

V malej miere sme zaznamenali nárast prijatých podnetov a žiadostí o radu, avšak ich štruktúra zostáva takmer rovnaká. Najväčšie zastúpenie mali podnety, resp. dopyty v súvislosti s reklamačným konaním, internetovým predajom, práva na odstúpenie od zmluvy. Početné zastúpenie v prijatých podnetoch si naďalej zachováva postup pri uplatňovaní reklamácie najmä v sortimentnej skupine – obuv.

Cieľom činnosti SOI naďalej zostáva:

- pružne reagovať na podania spotrebiteľov,
- administratívne spolupracovať s orgánmi trhového dozoru členských štátov EÚ pri zistení výrobkov s preukázateľne závažným rizikom,
- zintenzívnenie dozoru v energetickej oblasti,
- zabezpečovať vzdelávanie štátnych zamestnancov zamerané na prehĺbovanie a zvyšovanie kvalifikácie,
- informovanie spotrebiteľskej verejnosti o zisteniach na trhu SR publikovaním v elektronických a tlačových médiách, na domovskej internetovej stránke a formou tlačových konferencií,
- získať informácie od spotrebiteľov o úrazoch, či inej ujme pri používaní výrobkov v rámci rekreačných, športových a voľnočasových aktivít (systém ECHO),
- hospodárne a efektívne nakladanie s pridelenými prostriedkami.

4 Hodnotenie hlavnej činnosti SOI

4.1 Kontrolná činnosť– sumárne výsledky

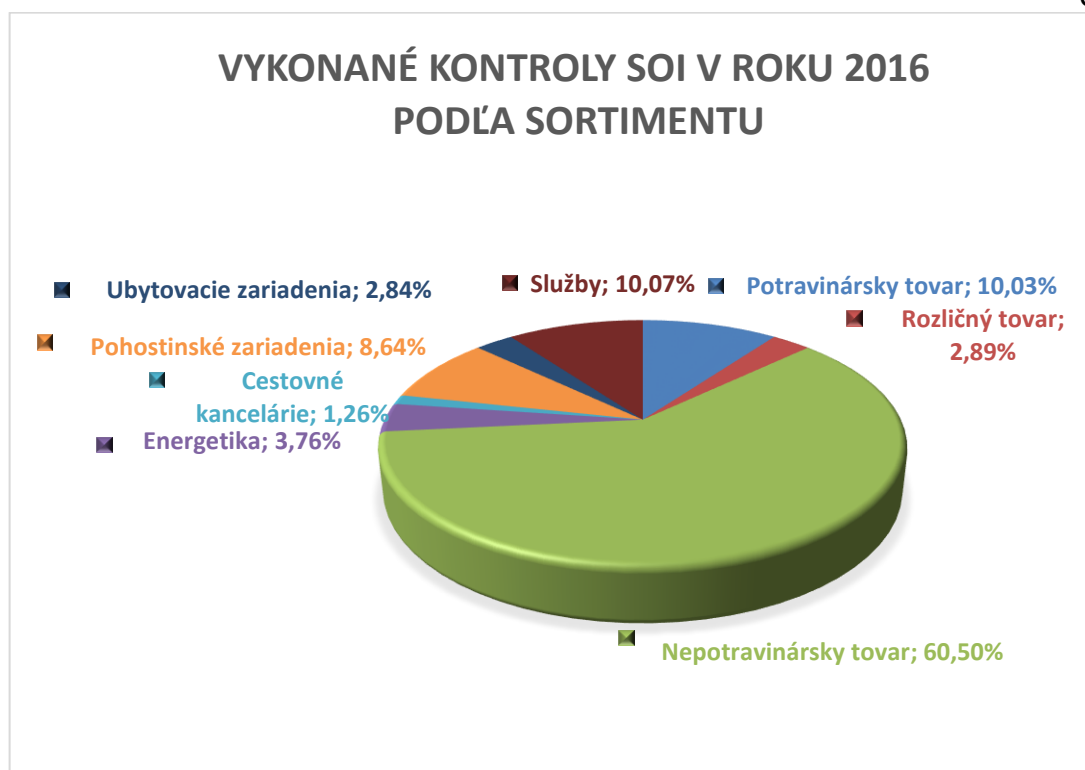
V priebehu roka 2016 vykonali inšpektori SOI **16 867 kontrol** v prevádzkarňach zameraných na **predaj výrobkov a poskytovanie služieb** spotrebiteľom na vnútornom trhu. Z týchto kontrol bolo 3 366 na základe podnetov od spotrebiteľov alebo iných subjektov. Nedostatky boli zistené v 5 906 prevádzkarňach, čo predstavuje 35 %. Z dôvodu zistených nedostatkov bol pozastavený predaj 7 386 druhov nepotravinových výrobkov v hodnote 688 496,- EUR (tabuľka č. 3).

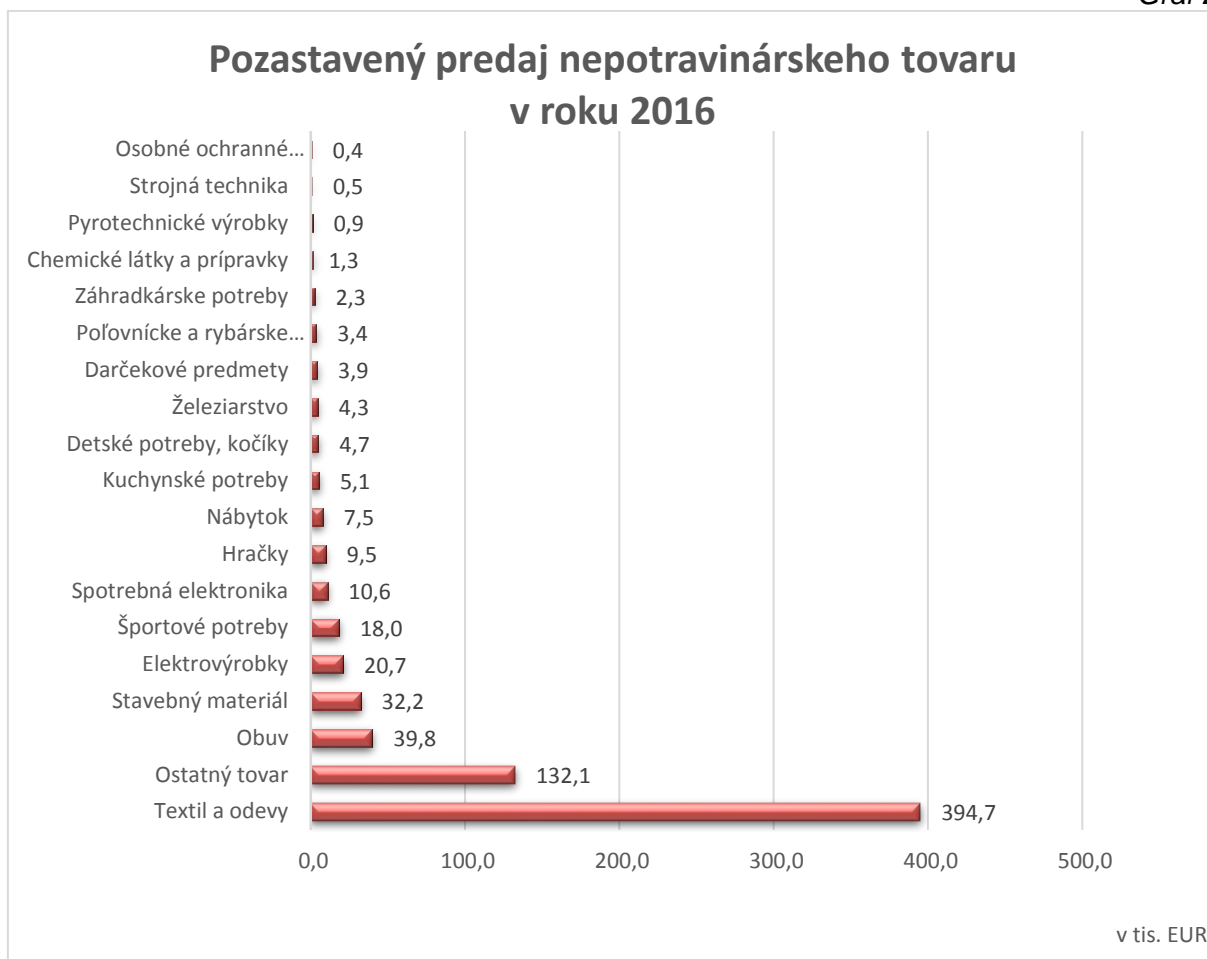
V oblasti **energetiky** bolo vykonaných **634 kontrol**, z toho 465 kontrol bolo ukončených záznamom (neboli zistené nedostatky), 172 kontrol bolo ukončených protokolom (t. j. 27,13 %). Prevažná väčšina kontrol bola vykonaná na úseku teplárenstva (zákon o tepelnej energetike). Najviac negatívnych zistení bolo v oblasti rozpočítavania nákladov na teplo a teplú vodu u konečných spotrebiteľov (58 prípadov ukončených protokolom).

Podrobnosti o vykonaných kontrolách, kontrolovaného sortimentu a pozastávky tovaru sú uvedené v tabuľke 1, 2 a 3.

Vlastné kontrolné akcie inšpektorátov SOI sú uvedené v prílohe 2.

Graf 1





4.2 Sťažnosti, podnety, žiadosti o radu a oznámenia

4.2.1 Sťažnosti

V zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach SOI v roku 2016 zaevidovala **84** sťažností na výkon kontrolnej činnosti, čo je o 15 sťažností menej oproti roku 2015. Sťažnosti boli vznesené spotrebiteľmi, podnikateľskými subjektmi a ich právnyimi zástupcami. 5 sťažností bolo postúpených z iných orgánov (Ministerstvo hospodárstva SR, Najvyšší kontrolný úrad SR, Generálna prokuratúra SR).

Z celkového počtu boli sťažnosti vyhodnotené nasledovne:

- neopodstatnené – 43 sťažností,
- opodstatnené – 2 sťažnosti,
- odložené pre nespĺňanie zákonných náležitostí – 25 sťažností,
- nevybavené a postúpené do roku 2017 - 14 sťažností.

V roku 2016 bolo vybavených 30 podaní, žiadostí, podnetov, návrhov, oznámení a stanovísk, ktoré súviseli s agendou sťažností.

Dve opodstatnené sťažnosti sa týkali *I - SOI Nitra*, kedy došlo k opomenutiu podstatnej skutočnosti pri kontrole a poskytnutie nekorektného stanoviska a informácie v odpovedi na podnet spotrebiteľa a *I - SOI v Košice* v súvislosti s uvedením nesprávneho záveru v inšpekčnom zázname (uloženie povinnosti predávajúceho priložiť k zamietnutiu reklamácie úradne overený preklad odborného posudku).

Sťažnosti boli v prevažnej miere zamerané:

- voči vybaveniu sťažnosti zo strany vnútorného kontrolóra (4 x),
- voči odloženiu sťažnosti (2 x),
- voči postupu, spôsobu a výsledku prešetrenia spotrebiteľského podnetu (54 x),
- voči neskorej, resp. žiadnej odpovedi na podnet (2 x),
- voči priebehu kontroly (4 x),
- voči IZ/záznamu o kontrole (2 x),
- voči postupu inšpektora (2 x),
- voči údajnému užitiu alkoholických nápojov zo strany inšpektora SOI (1 x),
- voči vedúcemu zamestnancovi za šikanu a diskrimináciu (1 x),
- voči nekonaniu/nečinnosti/prieťahom v konaní zo strany príslušného inšpektorátu SOI vo veci prešetrovania spotrebiteľského podnetu (12 x).

Sťažnosti zamerané voči postupu zamestnancov podľa inšpektorátov a odborov ÚI SOI

Inšpektorát SOI / odbor ÚI SOI	Počet
Bratislava	20
Trnava	6
Trenčín	6
Nitra	10
Žilina	7
Banská Bystrica	6
Prešov	12*
Košice	12*
Vnútorný kontrolór ÚI SOI	6

* - 1 sťažnosť smerovala zároveň voči I – SOI Prešov aj voči I – SOI Košice

4.2.2 Podnety, žiadosti o radu a oznámenia

V roku 2016 bolo inšpektorátmi SOI prijatých **10 014 podnetov, oznámení a žiadostí o radu. Z celkového počtu prijatých podaní** bolo k 31. 12. 2016 prešetrených 3 366, z ktorých **bolo 1 499 opodstatnených, čo predstavuje 44,53 %**. V 1 867 prípadoch predmet podania nebol na základe vykonanej kontroly SOI potvrdený.

Inšpektoráty SOI zaevidovali 988 podaní, ktoré z dôvodu príslušnosti boli postúpené iným orgánom na ďalšie prešetrenie a na 4 001 podaní bolo odpísané bez ďalšieho šetrenia a bola poskytnutá rada písomne, prípadne telefonicky.

Odbor ochrany spotrebiteľa Ústredného inšpektorátu SOI prijal v sledovanom období 1 971 písomných dopytov vo veci ochrany spotrebiteľa, na všetky dopyty boli vypracované a odoslané kvalifikované odpovede a 791 podaní bolo postúpených na prešetrenie príslušným inšpektorátom alebo iným orgánom. Okrem toho bolo pracovníkmi SOI poskytnuté množstvo rád telefonickou formou, a to vo viac ako 5 000 prípadoch.

Z celkového počtu podnetov bolo **445 podnetov** zameraných na oblasť **energetiky**. Podania, okrem služieb spojených s bývaním, smerovali najmä proti neoprávneným odberom plynu a elektriny.

V oblasti **služieb** bolo prijatých **2 451 podnetov**. Tieto podnety boli zamerané najmä na vyúčtovanie za služby spojené s užívaním bytu (438), internetové služby (166), cestovné kancelárie a cestovné agentúry (157), stavebné služby (106), letecká doprava (111) a šírenie reklamy (97).

V oblasti predaja **nepotravinárskeho** tovaru podania smerovali najmä na predaj:

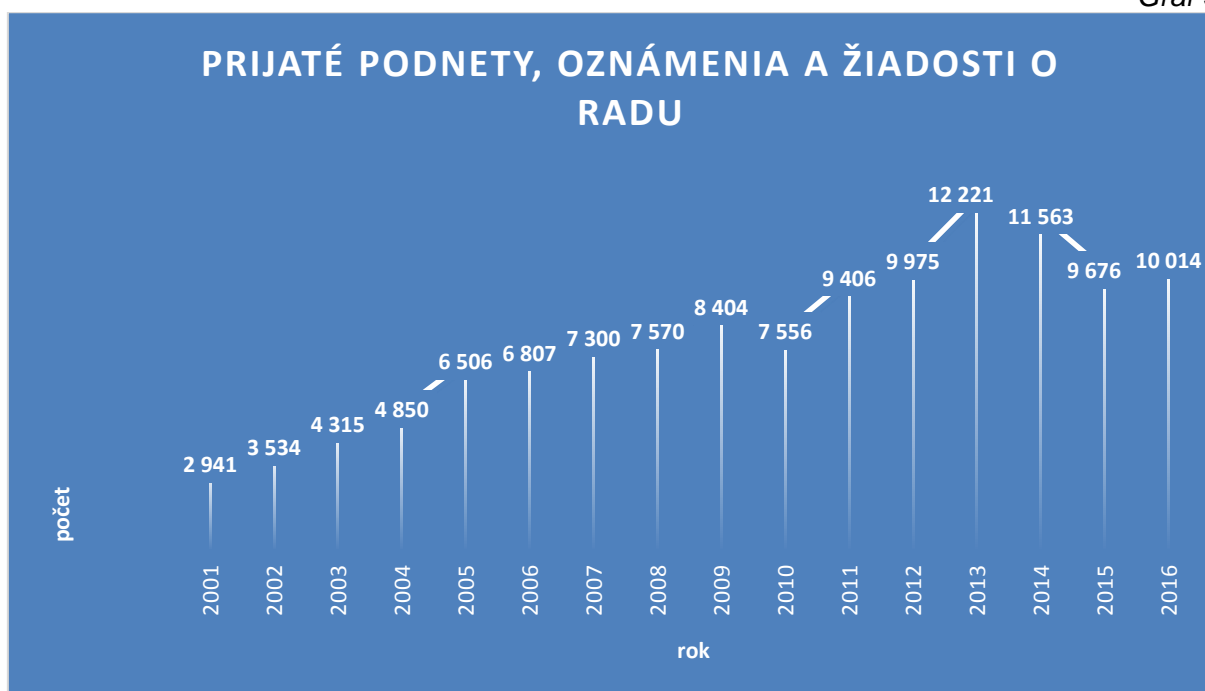
- obuvi (654),
- potrieb pre domácnosť (460),
- textilných výrobkov (422),
- mobilných telefónov (364),
- nábytku (270),
- domácich spotrebičov (238),
- stavebného materiálu (196),
- motorových vozidiel (183),
- výpočtovej techniky (173),
- športových potrieb (70).

Dopyty, podnety a žiadosti zahŕňali oblasti reklamačného procesu, práva na odstúpenie od zmluvy, možnosti vrátenia peňazí pri predaji prostredníctvom internetu, nesúhlasu s odborným posúdením, meškania letu a pod.

Najväčší nárast spotrebiteľských podaní sa týka kvality zakúpenej obuvi, reklamačného konania a následného nesúhlasu so závermi odborných posúdení, na základe ktorých predávajúci reklamácie spotrebiteľov zamietajú.

Prehľad o evidencii a spôsobe riešenia podnetov, oznámení a žiadostí o radu je uvedený v tabuľkách 5 a 6.

Graf 3



4.3 Právna činnosť

4.3.1 Postihová činnosť

V roku 2016 Slovenská obchodná inšpekcia v správnom konaní **vydala v prvostupňovom konaní 3 442 rozhodnutí** o uložení pokuty. **Celková výška uložených peňažných pokút predstavuje hodnotu 2 498 996 EUR.**

Fyzickým osobám bolo rozhodnutím riaditeľov inšpektorátov uložených 981 peňažných pokút v čiastke 428 218 EUR.

Právnickým osobám bolo na základe rozhodnutia riaditeľov inšpektorátov SOI uložených 2 314 peňažných pokút v čiastke 1 836 183 EUR.

Za **marenie** výkonu kontroly bolo uložených 147 poriadkových pokút v čiastke 234 595 EUR.

Inšpektorát pre kraj	peňažné pokuty				poriadkové pokuty		S P O L U		Priemerná pokuta v EUR
	fyzické osoby		právnické osoby		počet	suma v EUR	počet	suma v EUR	
	počet	suma v EUR	počet	suma v EUR					
Bratislavský	27	21 215	256	327 720	49	80 605	332	429 540	1 294
Trnavský	197	93 900	344	221 593	14	20 300	555	335 793	605
Trenčiansky	96	37 881	183	84 800	0	0	279	122 681	440
Nitriansky	55	29 950	339	337 389	37	59 600	431	426 939	991
Žilinský	112	56 100	304	207 510	0	0	416	263 610	634
Banskobystrický	144	52 421	265	241 381	20	30 530	429	324 332	756
Prešovský	166	55 431	270	231 029	4	5 660	440	292 120	664
Košický	184	81 320	353	184 761	23	37 900	560	303 981	543
Spolu	981	428 218	2 314	1 836 183	147	234 595	3 442	2 498 996	726

4.3.2 Opravné prostriedky a žaloby

V **odvolacom konaní** bolo doručených **762** napadnutých prvostupňových rozhodnutí. Ide o 159 spisových materiálov menej oproti roku 2015. K termínu 31. 12. 2016 bolo celkovo spracovaných 835 spisov, z toho 316 spisov bolo z roku 2015 a 519 spisov z roku 2016.

V roku 2016 bolo podaných celkovo 56 žalôb na preskúmanie zákonnosti postupu SOI, čo je o 1 žalobu viac ako v roku 2015. Z tohto počtu nie je právoplatne ukončených 54 konaní. Dve žaloby boli ukončené, pričom v jednom prípade bola žaloba zamietnutá a v jednom prípade bolo rozhodnutie správneho orgánu zrušené a vrátené na nové konanie. Z predchádzajúceho obdobia bolo ukončených 42 žalôb, pričom 22 bolo zamietnutých (v dvoch prípadoch bola výška pokuty znížená), 12 rozhodnutí bolo zrušených a 8 konaní bolo zastavených.

Na Krajskú prokuratúru v Bratislave bolo zaslaných 8 spisov, pričom 2 boli ukončené a 6 spisov nie je doteraz ukončených (v 2 prípadoch bol daný protest prokurátora, ktorému nebolo vyhovené a spisy boli odstúpené na MH SR).

Na Ministerstvo hospodárstva SR bol odstúpený 1 spis na preskúmanie mimo odvolacieho konania, pričom rozhodnutie bolo zrušené.

4.3.3 Návrhy na odobratie živnostenského oprávnenia

V súlade s § 10 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veci ochrany spotrebiteľa bolo podaných **8 návrhov na zrušenie živnostenského oprávnenia** z dôvodu zistenia opakovaných a závažných nedostatkov pri vykonávaní podnikateľskej činnosti.

1. Dňa 19. 04. 2016 bol na Okresný úrad v Žiline podaný podnet na zrušenie živnostenského oprávnenia podnikateľskému subjektu: **Magdaléna Kollerová**, miesto podnikania: Bambusky 6127/25, Martin. U uvedenej kontrolovanej osoby nebolo možné vykonať kontrolu na adrese miesta podnikania, ako ani na adresách uvedených na webovej stránke www.luxusnyspanok.sk, prevádzkovanom podnikateľským subjektom, t. j. J. R. Geromettu 1, Žilina a A. Petrovského 20, Žilina. Na adrese miesta podnikania sa zásielky - predvolania nepreberajú a kontrolovaný subjekt podľa výpisu zo živnostenského registra nemá prevádzkareň. Spotrebiteľia vo svojich 16 podnetoch poukazovali na nevybavenie reklamácie, nedodanie objednaného (prostredníctvom webovej stránky) a zaplateného tovaru a nevrátenie platieb po ich zákonom odstupení od zmluvy, čím malo dôjsť k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a 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 v platnom znení. Podnikateľský subjekt svojím konaním opakovane znemožňoval (a aj do súčasnosti znemožňuje) objektívne prešetriť tieto podnety spotrebiteľov, pričom za marenie výkonu kontroly boli vydané viaceré rozhodnutia v správnom konaní. Daný subjekt sa na základe viacerých predvolaní nedostavil na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj za účelom prešetrenia podnetov spotrebiteľov, a to ani po začatí správnych konaní za marenie výkonu kontroly; inšpektorát preto pristúpil k podaniu návrhu na zrušenie živnostenského oprávnenia a zároveň požiadal Okresný úrad v Žiline o vykonanie kontroly v mieste podnikania.

Dňa 20. 06. 2016 bola na inšpektorát doručená odpoveď z Okresného úradu v Žiline, v ktorej tento konštatoval, že:

- vykonal kontrolu na adrese miesta podnikania podnikateľky, kde táto nebola „nájdená“
- podnikateľský subjekt „predložil“ potrebné doklady k vykonaniu živnostenskej kontroly
- na základe vykonanej kontroly bolo zistené, že podnikateľka vykonáva svoju podnikateľskú činnosť z adresy „A. Petrovského 22, Žilina“, kde býva.

2. Dňa 25. 05. 2016 bol na Okresný úrad v Košiciach podaný podnet na zrušenie živnostenského oprávnenia podnikateľskému subjektu: **IRON LADY, s. r. o.**, sídlo: Južná trieda 28, Košice 040 01, IČO: 36 771 147. Spotrebiteľia vo svojich podnetoch poukazujú na nekorektné postupy podnikateľského subjektu v rámci jeho podnikateľskej činnosti, nerešpektovanie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov, vyhýbanie sa komunikácii so spotrebiteľmi a ignorovanie ich práv vyplývajúcich im z príslušných právnych predpisov. Z obsahu podnetov, ich veľkého množstva a konania konateľky, ktorá nepreberá predvolania (na adrese sídla zásielky je ako adresát neznáma a na adrese určenej pre reklamácie zásielky nepreberá) je zrejmé, že menovaná spoločnosť sa vyhýba akejkolvek komunikácii a najmä zodpovednosti za záväzky vyplývajúce z uzatvorených zmlúv so spotrebiteľmi.

Napriek opakovaným predvolaniam adresovaným na adresu jeho sídla podľa výpisu z obchodného registra, ako aj na adresu konateľa spoločnosti a adresu uvedenú v obchodných podmienkach internetových obchodov prevádzkovaných prostredníctvom internetových stránok www.moletka.eu, www.svet-siat.eu ako adresu určenú pre zasielanie tovaru pri jeho vrátení a odstupení od zmluvy, prípadne pri reklamáciách (Hlavná 578, 946 32 Marcelová), sa v stanovených termínoch nedostavil do sídla inšpektorátu a nepredložil doklady potrebné pre vykonanie kontroly zameranej na prešetrenie podnetov spotrebiteľov, pričom svoju neúčast'

žiadnym spôsobom neospravedlnil a neposkytol ani žiadnu súčinnosť potrebnú pre vykonanie kontroly.

3. Dňa 02. 11. 2016 podal inšpektorát SOI podnet Okresnému úradu Galanta, odbor živnostenského podnikania, na zrušenie živnostenského oprávnenia podnikateľskému subjektu: **New Age Slovakia, s. r. o.**, Trnavská 920, 926 01 Sered', IČO: 47 124 580, nakoľko podnikateľský subjekt bol predávajúcim a organizátorom predajných akcií podľa zákona č. 102/2014 Z. z., konaných v dňoch 04. 05. 2016 v hoteli Satel***, Mnoheľova 825, Poprad a 31. 05. 2016 v hoteli Park v Dolnom Kubíne, pri ktorých boli zistené vážne a opakované porušenia povinností vyplývajúcich zo zákona č. 102/2014 Z. z. Odpoveď nebola do dnešného dňa na inšpektorát SOI doručená.

4. Dňa 10. 10. 2016 bol na Okresný úrad v Žiline podaný podnet na zrušenie živnostenského oprávnenia podnikateľskému subjektu: **AVARD, s. r. o.**, sídlo: Horná 2931, 022 01 Čadca. U kontrolovanej osoby nebolo možné, podľa zistení inšpektorov SOI, vykonať kontrolu na adrese sídla spoločnosti, nakoľko na adrese sídla spoločnosti: Horná 2931, 022 01 Čadca sa budova s popisným číslom 2931 nenachádzala a v zmysle výpisu zo živnostenského registra Okresného úradu Čadca na internete č. 740-29611, nemá kontrolovaná osoba registrovanú žiadnu prevádzkareň. Spotrebiteľ vo svojom podnete poukazyval na porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a podnikateľský subjekt svojím konaním opakovane znemožňoval (a aj do súčasnosti znemožňuje) objektívne prešetriť tento podnet spotrebiteľa, pričom za marenie výkonu kontroly boli vydané viaceré rozhodnutia v správnom konaní. Daný subjekt sa na základe viacerých predvolaní nedostavil na inšpektorát SOI za účelom prešetrenia podnetov spotrebiteľov, a to ani po začatí správnych konaní za marenie výkonu kontroly; inšpektorát preto pristúpil k podaniu návrhu na zrušenie živnostenského oprávnenia a zároveň požiadal Okresný úrad v Žiline o vykonanie kontroly v mieste podnikania.

Dňa 09. 11. 2016 bola na inšpektorát doručená odpoveď z Okresného úradu v Žiline, v ktorej tento konštatoval, že:

- vykonal kontrolu na adrese sídla spoločnosti: Horná 2931, 022 01 Čadca a priestor, kde sa má sídlo nachádzať, nebolo označené na vhodnom a trvale viditeľnom mieste (na dverách nehnuteľnosti bolo označenie názvom ELYSEE, s. r. o. s telefónnym číslom na majiteľa nehnuteľnosti),
- majiteľ nehnuteľnosti uviedol, že spoločnosti AVARD, s. r. o. dal súhlas na umiestnenie sídla, no spoločnosť sa už viac ako rok na danej adrese nenachádza a dal žiadosť na zrušenie sídla spoločnosti,
- Okresný úrad Žilina podal návrh na zosúladenie údajov na Obchodný register Okresného súdu v Žiline z dôvodu, že sa tam sídlo spoločnosti AVARD, s. r. o. nenachádza.

5. Dňa 30. 09. 2016 bol na Odbor živnostenského podnikania Okresného úradu Rimavská Sobota podaný návrh na zrušenie živnostenského oprávnenia spoločnosti **MIZA autopotáhy s. r. o.**, Rimavská Sobota (IČO: 45 457 239). Dôvodom bolo vážne a opakované porušovanie povinností podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa 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 a podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

6. Dňa 11. 11. 2016 bol na Odbor živnostenského podnikania Okresného úradu Zvolen podaný návrh na zrušenie živnostenského oprávnenia spoločnosti **Greenweb, s. r. o.**, Pliešovce (IČO: 47 181 770). Dôvodom bolo porušovanie povinností podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane

spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa 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 a za marenie výkonu kontroly a podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

7. Dňa 11. 11. 2016 bol na Odbor živnostenského podnikania Okresného úradu Banská Bystrica podaný návrh na zrušenie živnostenského oprávnenia spoločnosti **T - fashionline, s. r. o.**, Selce (IČO: 46 628 169). Dôvodom bolo porušovanie povinností podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa 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, za marenie výkonu kontroly a podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

8. Dňa 11. 11. 2016 bol na Odbor živnostenského podnikania Okresného úradu Banská Bystrica podaný návrh na zrušenie živnostenského oprávnenia spoločnosti **T.S.A., s. r. o.**, Banská Bystrica (IČO: 36 050 130). Dôvodom bolo opakované marenie výkonu dozoru podľa § 24 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

4.3.4 Legislatívna činnosť

Slovenská obchodná inšpekcia vypracovala podklady, stanoviská a pripomienky k nasledovným návrhom právnych predpisov:

- k zákonu č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o zhode),
- k zákonu o pôvode dreva a výrobkov z neho,
- k Nariadeniu vlády SR o sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu,
- k Nariadeniu vlády SR o vybavení námorných lodí.

4.4 Vymáhanie pohľadávok

4.4.1 Vymožené pohľadávky z neuhradených pokút

Na výkon exekúcie bolo na základe písomných návrhov odovzdaných trom exekútorom **837 exekučných titulov** – rozhodnutí v celkovej čiastke 763 207,33 EUR.

K záveru roka 2016 boli **exekútormi vymožené pohľadávky** z neuhradených pokút v celkovej sume **297 311,26 EUR**.

Mesačné splátky pokút boli umožnené 171 účastníkom konania v celkovej sume 118 810,00 EUR, z ktorej splatili sumu 77 122,50 EUR.

Na základe rozsudkov príslušných súdov alebo na základe protestu prokurátora bolo zrušených **8 rozhodnutí** a už uhradené pokuty boli vrátené kontrolovaným osobám v celkovej sume 32 500,00 EUR.

Na základe uznesení súdov o zastavení exekúcie, výkonu rozhodnutia alebo rozhodnutia ústrednej riaditeľky SOI o trvalom upustení od vymáhania pohľadávky bolo účtovne odpísaných **271 nevymožiteľných pohľadávok** vzniknutých z neuhradených pokút v celkovej sume 207 675,80 EUR.

4.4.2 Vymožené pohľadávky z neuhradených nákladov za skúšky vzoriek

Vzorky výrobkov sú odoberané dozorným orgánom za plnú úhradu pre posudzovanie kvality, bezpečnosti a zhody určených výrobkov. V prípade, ak ich deklarované parametre nevyhovujú predpísaným požiadavkám, náklady za skúšky je povinný znášať kontrolovaný subjekt vrátane nákladov za samotné vzorky. Za rok 2016 vznikla povinnosť úhrady nákladov za skúšky vzoriek **106 kontrolovaným subjektom** v celkovej sume 60 508,92 EUR, z ktorých bolo uhradených 79 faktúr v celkovej sume 44 517,96 EUR. Okrem toho bolo v súdnom alebo exekučnom konaní vymožených 24 faktúr z predchádzajúcich rokov v celkovej sume 10 020,28 EUR.

Úroky z omeškania boli vymožené v sume 72,62 EUR.

Faktúra nákladov za nevyhovujúce vzorky bola v roku 2016 vystavená 24 kontrolovaným subjektom v celkovej výške 1 517,86 EUR, z ktorých bolo uhradených 22 faktúr vo výške 1 313,72 EUR.

Na vymoženie pohľadávok za skúšky vzoriek výrobkov ako i nákladov za samostatné vzorky, ktoré mali povinnosť uhradiť kontrolované subjekty, bolo k 31. 12. 2016 podaných na súdy **12 nových žalôb**, ktorými sú vymáhané pohľadávky v celkovej sume 7 572,53 EUR.

4.5 Poskytovanie informácií v zmysle infozákona

V roku 2016 bolo na pracoviská SOI zaslaných v priebehu roka 106 žiadostí, čo je o 35 žiadostí viacej ako v roku 2015.

V 81 prípadoch boli informácie poskytnuté, v 25 prípadoch bolo vydané rozhodnutie, z toho v 16 prípadoch o zamietnutí, v 2 prípadoch boli rozhodnutia prvého stupňa odvolaním potvrdené a v 2 prípadoch boli rozhodnutia prvého stupňa zrušené a vrátené na nové konanie a v 5 prípadoch bola informácia čiastočne poskytnutá.

Prijaté žiadosti o informáciu sa týkali v prevažnej miere kontrolnej činnosti SOI (výsledky kontrol, zaslaní právoplatných rozhodnutí, riešenia spotrebiteľských podaní a nedostatkov zistených pri vykonaných kontrolách).

4.6 Publikačná činnosť

Poskytovanie informácií masovokomunikačným prostriedkom bolo zabezpečované prostredníctvom tlačových agentúr, webovej stránky SOI, na základe individuálnych požiadaviek tlačových a elektronických médií, ako aj z vlastnej iniciatívy. Zodpovedané boli všetky vyžiadané dopyty a poskytnuté informácie, ktoré si vyžiadali zástupcovia médií.

V priebehu roka 2016 bolo uverejnených **410** príspevkov v médiách, ktoré sa týkali činnosti SOI, stanovísk a rád k spotrebiteľským problémom.

Prehľad publikačnej činnosti je uvedený v tabuľke 7.

4.7 Spolupráca

4.7.1 Spolupráca s inými vonkajšími orgánmi a organizáciami

V roku 2016 bolo uskutočnených niekoľko kontrolných akcií, pričom bolo prekontrolovaných 110 prevádzkarní. SOI najčastejšie spolupracovala s colnými úradmi (ďalej len „CÚ“), Policajným zborom SR (ďalej len „PZ“) a daňovými úradmi (nevydávanie dokladov z elektronickej registračnej pokladne).

Okrem spoločne vykonaných kontrolných akcií sa spolupráca medzi SOI a inými orgánmi verejnej správy realizovala odstupovaním kontrolných zistení príslušným orgánom, napr. v prípade výkonu podnikania nad rámec vydaného živnostenského oprávnenia príp. pri zisteniach, keď podnikateľský subjekt nebol nájdený na adrese uvedenej ako sídlo spoločnosti alebo miesto podnikania a nepreberal a ani nereagoval na zaslané písomné predvolania (príslušný živnostenský odbor OÚ), pri neplatnom overení váh, závaží a dĺžkových meradiel (Slovenský metrologický inšpektorát), zistenia pri predaji potravinárskych výrobkov (Štátna veterinárna a potravinová správa SR), výsledky šetrení na ďalšie riešenie boli postúpené daňovým úradom.

Spolupráca so Slovenskou inšpekciou životného prostredia je vykonávaná na základe Dohody o spolupráci, ktorá spočíva v odstupovaní zistení pri kontrolách regulovaných výrobkov.

Spolupráca s Energetickou inšpekciou Ministerstva obrany je realizovaná na základe Dohody o spolupráci. Dohoda okrem iného vymedzuje, v ktorých energetických zariadeniach, slúžiacich na zabezpečenie bezpečnosti štátu a vo vybraných objektoch a zariadeniach v pôsobnosti MO SR a OZ SR vykonávajú dozor inšpektori Energetickej inšpekcie MO SR a v ktorých objektoch vykonávajú dozor inšpektori SOI.

Spolupráca so Slovenskou inovačnou a energetickou agentúrou je realizovaná na základe Dohody o spolupráci pri projekte Zelená domácnostiam. Na SOI sa môžu domácnosti obracať v prípade podozrenia z nedodržania obchodných záväzkov vyplývajúcich zo zmlúv so zhotoviteľmi, zistení súvisiacich s bezpečnosťou a kvalitou výrobkov a poskytovaných služieb a ďalších problémov súvisiacich s dodržiavaním práv spotrebiteľov. Domácnosti majú zároveň možnosť obrátiť sa na SOI, ktorá je jedným zo subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Príklady spolupráce:

- *na preverenie hlásení colných úradov boli vykonané operatívne kontroly v mieste dočasného uskladnenia dovážaných výrobkov. Dôvodom hlásení bol najmä dovoz hračiek neoznačených požadovanými údajmi, textilných výrobkov a elektrovýrobkov bez označenia CE, resp. s nesprávnym označením CE, alebo výrobky boli bez identifikačných údajov. Následne boli vydané záväzné stanoviská so záverom, že dovážané výrobky nie sú v zhode s technickými požiadavkami a nemôžu byť uvedené na jednotný európsky trh,*
- *s CÚ boli vykonané kontroly na prešetrovanie spotrebiteľských podnetov vo veci predaja nekvalitnej nafty, CÚ odoberal vzorky nafty,*
- *za účasti pracovníkov PZ bola uskutočnená kontrola v oblasti pohostinských služieb v klubovni, kde bol zistený predaj alkoholických nápojov bez povolenia; nevydávanie dokladov o kúpe; nebol k dispozícii pre spotrebiteľov žiadny cenník; nebolo predložené žiadne rozhodnutie RÚVZ na prevádzkovanie klubových priestorov a iné porušenia),*
- *s mestskou políciou bola vykonaná kontrola na služby taxíkov. Najčastejšími nedostatkami bolo nevydávanie dokladov o službe; preukaz vodiča taxislužby nebol na viditeľnom mieste vo vozidle; taxameter bol bez platného úradného overenia a tarifné podmienky neboli vo vozidle prístupné pre spotrebiteľa,*
- *v prevádzkarni potreby pre pestovanie rastlín bola vykonaná kontrola v spolupráci s Odborom kriminálnej polície PZ a s colným úradom, ktorí sa zamerali na prechovávanie a predaj omamných a psychotropných látok a inšpektori SOI zistili nedostatky v chýbajúcich jednotkových cenách; chýbajúcich informačných povinnostiach pri výrobkoch v kodifikovanej podobe štátneho jazyka; predavač nebol žiadnym spôsobom odlišený od spotrebiteľa; reklamačný poriadok sa na prevádzkarni nenachádzal,*
- *v rámci týždennej stáže zamestnancov MO SR boli uskutočnené viaceré kontroly v oblasti energetiky. Pri kontrolách boli zistené nedostatky v podobe nezabezpečenia*

minimálnych pravidiel pre bezpečnosť a spoľahlivosť prevádzky sústavy – neoznámenie zmeny termínu realizácie pripojenia a neuvedenie dôvodu; neoznámenie termínu odčítania údajov na určenom meradle na meranie množstva TÚV konečnému spotrebiteľovi najmenej 15 dní pred jeho uskutočnením; subjekt nemal energetický certifikát ku dňu začatia kolaudačného rozhodnutia,

- *vo veci predaja modrej skalice v Jasovskej jaskyni bez informačných povinností o vlastnostiach predávaného výrobku (toxicita) bola vykonaná kontrola v súčinnosti so Štátnou ochranou prírody SR, výrobok bol následne stiahnutý z predaja,*
- *v spolupráci s daňovým a colným úradom bola realizovaná kontrola na predajných trhoch, CÚ kontroloval tovar, ktorý podlieha spotrebným daniam, ...*
- *na základe dohody, ktorú podpísala RVaPS, RÚVZ, CÚ, PZ a I – SOI Prešov bola vykonaná kontrola v prevádzkarni potravín v rómskej osade; prešetrené boli 4 anonymné podnety,*
- *s Okresným úradom Košice pri prešetrení podnetu týkajúceho sa rómskych predajcov, ktorí podnikajú bez živnostenského oprávnenia,*
- *na základe konzultácií s Mestským úradom Rajec boli vykonané kontroly predaja alkoholických nápojov a tabakových výrobkov mladistvým.*

Odborná a metodická pomoc **orgánom štátnej správy a miestnej samosprávy** vychádzala z ich konkrétnych požiadaviek. Vo veľkej miere bola realizovaná formou telefonických konzultácií a poradenstva pri riešení podaní, ktoré spotrebiteľia uplatnili na obecných či mestských úradoch.

Príklady poskytovania odbornej a metodickej pomoci:

- *na základe nedostatkov, zistených pri kontrolách v rámci príležitostných trhov, sme na Mesto Trnava, ktoré je správcom trhových miest, zaslali usmernenie k vydávaniu dokladov o kúpe so žiadosťou o upozornenie predávajúcich a zapracovanie informácie o povinnostiach, súvisiacich s dokladom o kúpe, do organizačných pokynov k trhovému predaju,*
- *problematika sprievodcov v cestovnom ruchu z Českej republiky, ktorí nemajú odbornú spôsobilosť podľa zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov bola prekonzultovaná s vedúcim oddelenia živnostenskej kontroly Okresného úradu Žilina,*
- *otázky súvisiace s kontrolou zariadení detských ihrísk a problematika povinností predávajúcich na príležitostných trhoch bola prediskutovaná s Mestským úradom Trnava.*

Spolupráca s autorizovanými osobami bola realizovaná najmä formou vykonávania skúšok na výrobkoch odobratých inšpektormi, ako aj vykonania školení k príslušným nariadeniam vlády SR.

Spolupráca s colnými orgánmi sa uskutočňovala na základe dohody o spolupráci, a to jednak v oblasti vzájomnej informovanosti o nebezpečných výrobkoch v rámci colných hlásení, ako aj v poskytovaní informácií zo strany colnej sekcie Finančného riaditeľstva SR o dovozoch realizovaných jednotlivými podnikateľskými subjektmi. Spolupráca prebiehala aj vo forme konzultácií a usmerňovaní k označeniu dovážaných výrobkov a dokumentácii požadovanej pri uvedení výrobkov na trh. Súčinnosť colnej sekcie bola realizovaná aj v oblasti vzdelávania, a to vo forme seminárov a školení.

Osobné a telefonické poradenstvo bolo poskytnuté aj pracovníkom živnostenských odborov. Na základe požiadaviek policajného zboru boli zaslané informácie týkajúce sa podnetov spotrebiteľov voči konkrétnym podnikateľským subjektom.

4.7.2 Medzinárodná spolupráca

V októbri 2016 sa uskutočnilo pracovné stretnutie Českej obchodnej inšpekcie a SOI, účelom ktorého bola výmena informácií o kompetenciách našich dozorných orgánov v jednotlivých oblastiach výkonu dohľadu, o súčasných problémoch, ako aj o spôsoboch ich riešenia a zavedenej aplikačnej praxe na našich národných trhoch. Zároveň sme sa oboznámili s prvými výsledkami v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. V rámci diskusie boli riešené oblasti bezpečnosti výrobkov predávaných prostredníctvom internetového predaja, možnosti kontroly zdieľanej ekonomiky (napr. UBER, AirBnB a pod.) a nové praktiky tzv. šmejdiv.

V oblasti kontroly ekonomických záujmov spotrebiteľa je na jednotnom trhu zabezpečená spolupráca Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (ďalej len „nariadenie 2006/2004“). Medzinárodná spolupráca orgánov dohľadu členských štátov EÚ sa však uskutočňuje nielen v oblasti ekonomických záujmov spotrebiteľa, ale aj v rámci projektov zameraných na bezpečnosť nepotravinových spotrebiteľských výrobkov, ktoré organizuje nezisková organizácia PROSAFE.

Nariadenie 2006/2004 – spolupráca v oblasti ekonomických záujmov spotrebiteľa

Účelom Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa je eliminovať prekážky v spolupráci medzi orgánmi trhového dohľadu pri odhaľovaní porušovania právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa. Ako už samotný názov napovedá, ide o zakotvenie spolupráce v rámci dozoru na jednotnom trhu a definovanie povinností jednotlivých národných autorít a tiež relatívne prísnych podmienok, za ktorých táto spolupráca prebieha. Do rámca spolupráce spadajú cezhraničné prípady, teda keď sú obchodník a spotrebiteľ usadení v rôznych krajinách, aby sa nedalo vyhnúť dozoru jednoduchým presídlením firmy v rámci jednotného trhu. Cieľom citovaného nariadenia je zistiť, vyšetriť a zastaviť alebo zakázať porušovanie právnych predpisov v rámci EÚ, ktoré slúžia na ochranu záujmov spotrebiteľov, aby sa zabezpečilo účinné fungovanie vnútorného trhu.

Príslušné orgány spolupracujú na recipročnom základe prostredníctvom tzv. systému CPC (Consumer Protection Co-operation Network), a to v takých prípadoch a len v rámci právnych predpisov – jednotlivých smerníc a nariadení, ktoré sa týkajú výlučne ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľa. Spolupráca zahŕňa celé spektrum oblastí, ako sú napr. nekalé obchodné praktiky, timeshare, porovnávaciu reklamu, elektronický obchod, zmluvy na diaľku všeobecne, vrátane ich uzavretia mimo prevádzkových priestorov, organizované cestovanie, či práva cestujúcich.

Nariadenie a CPC sa vzťahujú na situácie, kedy sú ohrozené kolektívne záujmy spotrebiteľa, teda záujmy určitého počtu spotrebiteľov, ktorým porušenie spôsobilo, alebo mohlo spôsobiť ujmu. Podnikateľské subjekty, ktoré porušujú spotrebiteľské práva, využívajú nekalé praktiky rovnakého alebo obdobného typu vo viacerých členských štátoch. Táto skutočnosť uľahčuje prácu v rámci systému CPC, pretože je možné zaujať jednotné stanovisko a výmena informácií je rýchlejšia, nakoľko sa prípady podobného typu, prípadne s rovnakou spoločnosťou už riešili v niektorom inom členskom štáte (to isté platí aj pri zisťovaní identity spoločnosti).

SOI ako **dožiadaný** orgán v súčasnosti eviduje 6 aktívnych prípadov, ktoré boli zaslané z iných členských štátov (3 prípady z Českej republiky, 1 prípad z Poľska, 1 prípad z Francúzska, 1 prípad z Írska). Aktívne sú ešte 3 prípady z rokov 2013 a 2014, ktoré budú v najbližšom čase uzatvorené.

V prípadoch, v ktorých vystupuje SOI ako **dožadujúci** orgán, evidujeme za rok 2016 v systéme celkom 17 aktívnych prípadov (rok 2016 – 9 prípadov, rok 2015 – 2 prípady, rok 2014 – 4 prípady, rok 2013 – 1 prípad a rok 2007 – 1 prípad) a 8 prípadov uzavretých. Z 8 vyriešených, uzavretých prípadov, ktoré SOI zaslala cez CPC systém, boli 3 žiadosti o informáciu a 5 žiadostí o vynučovacie opatrenie.

Jednou z foriem, pomocou ktorej EK ovplyvňuje a určuje činnosť dozorných autorít na jednotnom trhu, je aj tzv. „**EU Sweep**.“ Ide o skrining webových stránok s cieľom odhaliť porušenia právnych predpisov v jednotlivých oblastiach ekonomických záujmov spotrebiteľa, a to koordinovanými kontrolami zo strany participujúcich členských štátov, na základe stanovených kontrolných zoznamov a v presne určenom čase. Následne dozorné orgány kontaktujú spoločnosti, ktoré sa dopustili porušení a nečestných praktík voči spotrebiteľom, aby prijali nápravné opatrenia a tieto nedostatky odstránili, inak sú uložené príslušné sankcie. Môžu však nastať aj problémy v rámci cezhraničných prípadov, kedy je potrebné kontaktovať partnerský dozorný orgán cez systém CPC a požiadať o spoluprácu v príslušnom členskom štáte s cieľom konečnej nápravy vo veci. Takéto „upratovanie“ je zároveň dobrou spätnou väzbou pre EK ohľadom kvality prijatej regulácie a efektivity práce orgánov zodpovedných za jej vymáhanie v praxi. Do kontrolných akcií sa zapájajú krajiny EÚ plus Nórsko, Island a Lichtenštajnsko. CPC systém predstavuje potenciál spolupráce aj s kontrolnými orgánmi tretích krajín, ak by bola uzavretá príslušná medzinárodná dohoda, k čomu zatiaľ nedošlo.

Predchádzajúce EU Sweeepy sa týkali nasledovných tém: letecké spoločnosti (2007), mobilný obsah (2008), elektronika (2009), predaj lístkov na kultúrne a športové podujatia online (2010), spotrebiteľské úvery (2011), digitálny obsah (2012), cestovný ruch (2013), záruka pri elektronickom tovare (2014) a smernica o právach spotrebiteľov (2015). SOI sa zúčastňuje týchto akcií od roku 2010.

V roku 2016 sa SOI zapojila do spoločnej európskej akcie **SWEEP 2016** na tému „*Porovnávacie nástroje v sektore cestovného ruchu*“, v rámci ktorej bolo prekontrolovaných 10 internetových stránok. Ako hlavný problém sa javí skutočnosť, že na stránkach nie je uvedené, akú politiku má stránka s porovnávacími nástrojmi pri uverejňovaní recenzií a rovnako nie je uvedené, ako stránka postupuje pri overovaní ľudí, ktorí uverejňujú recenzie, t. j. že ide o reálnych ľudí a nie o spoločnosti, ktoré si píšú kladné recenzie na vlastné internetové obchody. Ako druhý problém bola identifikovaná skutočnosť, že na stránkach sa nachádzali len kladné recenzie. Takýto problém bol identifikovaný takmer u všetkých vytypovaných stránok. Takéto klamlivé správanie môže závažným spôsobom ovplyvniť ekonomické rozhodnutie spotrebiteľa a vzbudzuje nedôveru voči celému sektoru daných služieb. Ide ako o klamlivé konanie, tak aj o klamlivé opomenutie v rámci obchodných praktík, preto je dôležité preverenie validity poskytovaných informácií.

SOI sa zapojila počas roka 2016 aj do projektu „*Predplatné pasce*“, ktorý bol financovaný ako výmena úradníkov z prostriedkov EÚ, a na ktorom sa okrem Slovenskej republiky podieľa ďalších osem členských štátov (Holandsko, Francúzsko, Veľká Británia, Dánsko, Nórsko, Estónsko, Poľsko a Švédsko). Projekt bol rozvrhnutý na štyri pracovné stretnutia. Zatiaľ boli uskutočnené tri stretnutia, a to v septembri 2016 v Haagu, v októbri 2016 v Morlaix a v decembri 2016 v Londýne.

Projekt je zameraný na prípady, kedy spotrebiteľ dostane reklamu na sociálnej sieti, alebo ako pop-up reklamu počas surfovania na internete a je mu ponúknutá výhra (napr. iPhone) za zodpovedanie niekoľkých ľahkých otázok. Všeobecné obchodné podmienky sú prístupné po tom, ako sa dostane na koniec stránky, resp. musí sa k nim preklikať. Informácie vo Všeobecných obchodných podmienkach obsahujú informácie o tom, že sa spotrebiteľ zaväzuje k platbe niekoľkých eur, a to min. 3 x týždenne. Počas projektu sme dostali 2 podobné pop-up reklamy, v ktorých sme mohli vyhrať iPhone. Spoločnosť v jednom prípade má sídlo v Poľsku a v druhom prípade v Holandsku. V uvedených prípadoch komunikujeme s dozornými orgánmi v oboch členských štátoch.

Medzinárodné aktivity zamerané na bezpečnosť nepotravinových výrobkov

SOI sa za účelom efektívneho výkonu trhového dohľadu nad trhom SR zúčastňuje zasadnutí expertných skupín Komisie, tzv. **ADCO** (*Administrative Cooperation*) pracovných skupín **pre oblasť elektrovýrobov, hračiek a stavebných výrobkov** ako aj medzinárodných projektov zameraných na kontrolu bezpečnosti výrobkov v spolupráci s inými dozornými orgánmi v rámci jednotného trhu EÚ.

Medzinárodné projekty, tzv. Joint Actions - JA sú od roku 2006 organizované neziskovou organizáciou PROSAFE (*Product Safety Forum of Europe*), ktorá je určená pre orgány dohľadu nad trhom a úradníkov z Európskeho hospodárskeho priestoru. Hlavným cieľom organizácie je prispieť ku zvýšeniu bezpečnosti spotrebiteľských výrobkov a služieb v rámci Európy a vzájomnej kooperácii medzi jednotlivými štátmi.

SOI sa v roku 2016 zúčastňovala medzinárodných projektov so zameraním na bezpečnosť nasledovných výrobkov: športové kolobežky, detské bezpečnostné zábrany, uhlové brúsky, zariadenia detských ihrísk, domáce spotrebiče a chemikálie v hračkách.

SOI sa tiež venuje tzv. horizontálnym aktivitám. Tieto zahŕňajú spoluprácu s Čínou, medzinárodnú spoluprácu, koordináciu a šírenie výsledkov projektov všetkými členskými štátmi, komunikačné aktivity, spoluprácu so štandardizačnými orgánmi, hodnotenie rizika a neustále zlepšovanie trhového dohľadu – tzv. CIMS (založené na dvojstrannej spolupráci a výmene úradníkov).

Prehľad medzinárodných aktivít SOI, ktoré prebiehali aj v roku 2016, je nasledovný:

- JA2013: Športové kolobežky (začiatok rok 2013, ukončenie rok 2016)

SOI na základe negatívnych výsledkov dosiahnutých v medzinárodnom projekte zameranom na bezpečnosť kolobežiek „JA2013 on KickScooters,“ ktorého sa aktívne zúčastňovala v rokoch 2014 – 2016, venovala pozornosť kontrole športových kolobežiek.

Športové kolobežky patria pod Smernicu Európskeho Parlamentu a Rady č. 2001/95/ES o všeobecnej bezpečnosti výrobkov a požiadavky na ich bezpečnosť sú predmetom technickej normy EN 14619: Kolieskové športové zariadenia – Kolobežky; Bezpečnostné požiadavky a skúšobné metódy. Citovaná norma sa vzťahuje na kolobežky, ktoré sú poháňané vpred silou svalov používateľa, ktorý má hmotnosť viac ako 35 kg a zároveň menej ako 100 kg. Na kolobežky patriace do kategórie do 35 kg sa táto norma nevzťahuje, pretože sú považované za hračky. Predmetom normy sú aj bezpečnostné požiadavky za účelom minimalizácie rizika poranenia počas bežného používania kolobežky.

Kontrolná akcia sa uskutočnila v apríli 2016 a za účelom overenia bezpečnosti bolo celkovo odobratých 13 druhov športových kolobežiek, ktoré boli následne zaslané na testovanie do skúšobného laboratória. Z výsledkov skúšok vyplynulo, že 3 športové kolobežky nevyhoveli požiadavkám na skúšku odolnosti, pričom u 2 športových kolobežiek došlo k miernemu ohnutiu stĺpiku riadenia – tieto kolobežky boli vyhodnotené ako nekvalitné. 1 kolobežka bola vyhodnotená ako nebezpečná, nakoľko pri skúšaní došlo k prasknutiu stĺpika riadenia, čo môže viesť k riziku pádu v plnej rýchlosti a následnému poraneniu.

- JA2014: Detské bezpečnostné zábrany (začiatok rok 2015, ukončenie rok 2017)

Participujúce členské štáty sú Belgicko, Bulharsko, Chorvátsko, Česko, Francúzsko, Grécko, Island, Luxembursko, Malta, Holandsko, Portugalsko, Slovensko.

V rámci projektu sa uskutočnilo 5 stretnutí, posledné bude v januári 2017.

V priebehu 2. štvrťroka 2016 sa uskutočnili odbery bezpečnostných zábran, ktoré boli zaslané na skúšanie do laboratória AIJU v španielskom Alicante. 12 zúčastnených členských štátov celkovo odobralo 106 bezpečnostných zábran, 3 detské ohrádky a 3 multifunkčné detské zábrany (tieto môžu mať 2 alebo viacero funkcií - bezpečnostná zábrana, detská ohrádka, paraván, krbová mriežka a pod.).

SOI z uvedeného počtu (106 bezpečnostných zábran) v priebehu mája odobrala 10 bezpečnostných zábran, pričom 5 druhov nevyhovelo (prebieha hodnotenie rizika, na základe ktorého pravdepodobne budú hodnotené ako nebezpečné výrobky).

Skúšanie výrobkov už bolo ukončené a predbežné výsledky, týkajúce sa detských bezpečnostných zábran, poukazujú na vysokú úroveň nevyhovujúcich výrobkov:

- 69 % nevyhovelo informačným povinnostiam – značenie a inštrukcie
- 57 % výrobkov predstavovalo mechanické riziko
- 27 % vzoriek nevyhovelo požiadavkám na medzery
- 10 % predstavovalo riziko zachytenia
- 12 % obsahovalo nebezpečné výstupky
- 16 % nevyhovelo testu nárazom.

Ďalej všetky 3 detské ohrádky nevyhoveli požiadavkám platnej európskej normy a 2 z 3 multifunkčných detských zábran nevyhoveli stanoveným požiadavkám na bezpečnosť. Zúčastnené členské štáty sú v procese hodnotenia rizika a prijímania opatrení u nevyhovujúcich výrobkov.

- JA2014: Uhlové brúsky (odbery vzoriek rok 2016, ukončenie rok 2017)

Participujúce členské štáty: Bulharsko, Česká republika, Slovensko, Chorvátsko, Fínsko, Lotyšsko, Luxembursko, Malta, Nemecko, Poľsko, Portugalsko a Slovinsko.

Posledné zasadnutie k projektu sa uskutočnilo v januári 2017 v Bruseli. Medzinárodný projekt bol zameraný na elektrické ručné nástroje – konkrétne na uhlové brúsky podľa ponuky trhu. 12 zúčastnených štátov odobralo celkovo 60 uhlových brúsok (každý účastník 5 kusov) rôznych značiek, modelov a typov, pričom 10 % bolo odobratých cez e – shopy, aby bolo poukázané na vzrastajúci význam internetového predaja.

Skúšanie prebehlo v laboratóriu SIQ v Ľubľane, ktoré je plne akreditované na vykonávanie skúšok podľa noriem EN 60745-1: 2009 a EN 60745-2-2: 2011 a neskorších zmien. Výsledky boli alarmujúce, nakoľko ani jedna zo skúšaných brúsok nevyhovela všetkým skúšaným požiadavkám.

Najčastejšie nedostatky boli nasledovné:

- 75 % výrobkov nevyhovelo požiadavkám podľa čl. 8.12 (Bezpečnostné inštrukcie)
- 73 % výrobkov nevyhovelo požiadavkám podľa čl. 21.18.1 (Konštrukcia)
- 50 % výrobkov nevyhovelo požiadavkám podľa čl. 20.101.5 (Mechanická pevnosť)
- 48 % nevyhovelo požiadavkám podľa čl. 8.1 (Značenie výrobku)

Momentálne prebieha fáza vyhodnocovania výsledkov skúšok a hodnotenia rizika.

Pozornosť bola venovaná požiadavke, že náradie sa nesmie opätovne spustiť po prerušení sieťového napätia bez uvoľnenia a opätovného spustenia spínača (nevyhovelo 73 % výrobkov), ktorá je povinná od apríla 2016 s ohľadom na dodatky k EN 60745-2-3: 2011/A2: 2013 (DOW 2016-02-25) a A11: 2014 (DOW 2016-04-21).

- JA2014: CIMS (*Continuous Improvement in Market Surveillance*) – horizontálna aktivita

Zasadnutie sa uskutočnilo v mesiaci máj 2016 (Paríž, Francúzsko). Na každom zasadnutí CIMS je v jeho hostiteľskej krajine predstavený príslušný národný orgán trhového dozoru a fungovanie celého systému.

Participujúce členské štáty: Slovensko, Malta, Slovinsko, Chorvátsko, Poľsko, Švédsko, Estónsko, Bulharsko.

Ide o tzv. *two ways exchange (Host Authority a Reviewing team)* – výmenu úradníkov prebiehajúcu v rovnakom čase a s rovnakým zameraním, kde hlavným cieľom je získanie a výmena skúseností, myšlienok, ktoré si každá krajina môže priniesť, prípadne aj zapracovať do svojej práce, oboznámiť sa s ich najlepšimi praktikami. V projekte je možné participovať ako hostia, ale aj ako hostujúci orgán trhového dohľadu.

- JA2014: e-learning module (horizontálna aktivita)

Participujúce členské štáty: Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska, Taliansko, Chorvátsko, Bulharsko, Česko, Portugalsko, Holandsko, Slovensko.

Cieľom e-learningu je vytvorenie interaktívneho webového modulu prístupného tak pre orgány trhových dohľadov, ako aj pre zainteresovaných účastníkov trhu (výrobcov, dovozcov a pod.), tak aj pre širokú verejnosť s cieľom zábavnou a náučnou formou poskytnúť základné informácie o príslušnej komodite – o možných rizikách, bezpečnostných požiadavkách a pod. Modul v rámci JA2014 bol zameraný na problematiku šnúr v odevoch. Hlavným cieľom modulu je oboznámiť všetkých používateľov so základnou terminológiou, porozumieť rozdielom medzi šnúrou, funkčnou šnúrou a dekoratívnou šnúrou a všetky tieto špecifikácie doplniť vhodnými obrázkami, prípadne videom. Modul má slúžiť aj ako pomôcka pre inšpektorov, aby vedeli rozlíšiť riziko vyplývajúce z použitých šnúr na odevoch bez nutnosti odberu a skúšania vzoriek. Na webe PROSAFE je už publikovaných niekoľko voľne prístupných modulov, najnovší so zameraním na šnúry v odevoch pribudol v druhom štvrtroku 2016.

- JA2014: Risk Assessment (horizontálna aktivita)

Participujúce členské štáty: Portugalsko, Dánsko, Švédsko, Fínsko, Chorvátsko, Bulharsko, Slovensko, Česko, Litva, Malta a ako pozorovatelia aj Turecko.

Nakoľko každoročne sa otvárajú nové projekty, prípadne niektoré pokračujú, cieľom pracovnej skupiny na hodnotenie rizika je vytvoriť v programe na hodnotenie rizika šablóny, ktoré by mali byť nápomocné pri hodnotení rizika po získaní reálnych výsledkov zo skúšobne, pričom ide o sortimentné skupiny, ktoré sú, alebo už boli predmetom medzinárodných projektov.

Nie je cieľom, aby tieto šablóny boli fixné, majú byť len pomôckou, o ktorú sa bude hodnotiteľ rizika opierať a buď sa rozhodne použiť ju kompletne, alebo ju môže modifikovať a prispôbiť svojim potrebám.

Hodnotenie rizika nie je mítingom v pravom slova zmysle, ide o prácu a cvičenia v malých skupinách po niekoľko účastníkov a o praktickú stránku hodnotenia rizika vybraných skupín výrobkov. V rámci JA2014 sa pracovalo na šablónach pre LED a CFL svietidlá, ručné elektrické nástroje (uhlové brúsky), hračky emitujúce zvuk a na bezpečnostné zábrany. Všetky šablóny sú už publikované a voľne prístupné na webe PROSAFE.

- JA2015: Impact Improvement (horizontálna aktivita)

Participujúce členské štáty: Estónsko, Slovensko, Island, Švédsko, Maďarsko, Nemecko.

Ide hlavne o zvyšovanie povedomia ekonomických operátorov a spotrebiteľov týkajúcich sa medzinárodných projektov. Zameriava sa hlavne na diskusiu zahŕňajúcu nasledovné otázky:

- vedia spotrebiteľia a operátori o existencii projektov?
- vedia o dosiahnutých výsledkoch?
- vedia, čo robiť s takýmito výsledkami?
- ako možno z trhu odstrániť nebezpečné výrobky?
- aké sú aktuálne komunikačné stratégie?
- pomoc spotrebiteľom pri kúpe bezpečných výrobkov

Ekonomickí operátori potrebujú jasné a ucelené informácie týkajúce sa ich komodity (postup pri posudzovaní zhody, platná legislatíva, označenie výrobku, návody a podobne), preto by bolo vhodné vypracovať príručky na každú komoditu s týmito informáciami.

Spotrebiteľia očakávajú bezpečný trh, preto je dobrou myšlienkou vypracovať propagačné materiály o výrobkoch (ako má vyzeráť bezpečný výrobok, čomu sa vyhýbať a pod.).

- JA2015: ZDI – zariadenia detských ihrísk (začiatok rok 2016, ukončenie rok 2018)

Participujúce členské štáty: Slovensko, Česko, Belgicko, Lotyšsko, Slovinsko, Nórsko, Island, Nemecko (Baden – Württemberg).

Zatiaľ sa uskutočnili dve zasadnutia, na ktorých boli dohodnuté ďalšie kroky v projekte a súčasne aj predpokladaný časový rámec:

- 1. fáza (január – marec 2017) bude zameraná na kontrolu vnútorných prvkov. Súčasne bolo odsúhlasené, že každý zúčastnený štát musí skontrolovať najmenej 10 interiérových ihrísk
- 2. fáza (apríl – august 2017) bude zameraná na kontrolu exteriérových prvkov

Tieto fázy sú orientačné a orgány trhového dohľadu by mali vykonať kontroly v uvedených mesiacoch, ale nie je striktne vymedzené, koľko presne musí každá fáza trvať. To je na rozhodnutí každého zúčastneného štátu s ohľadom na ich plány práce, prípadne poveternostné podmienky (napr. Lotyšsko, Island – dlhé zimy).

Pri každej kontrole sa budú používať kontrolné zoznamy (checklisty), ktoré budú preložené do slovenčiny a budú tvoriť súčasť výstupu z projektu. Pri kontrolách ZDI bude nevyhnutné využívanie setov sond na kontroly otvorov a medzier inšpektormi. Preto SOI plánuje zabezpečiť školenie inšpektorov na používanie tých sond.

- JA2015: Domáce spotrebiče (odber vzoriek rok 2017, ukončenie rok 2018)

Participujúce členské štáty: Bulharsko, Česko, Cyprus, Fínsko, Malta, Lotyšsko, Portugalsko, Slovensko, Švédsko.

Na základe diskusie medzi jednotlivými orgánmi dohľadu budú z trhu odoberané mixéry na mixovanie potravín a hriankovače v nízkych cenových reláciách menej známych výrobcov. Predpokladá sa odber vyše sto vzoriek, čo je viac ako 10 vzoriek na zúčastnenú krajinu. Každá krajina by mala polovicu vzoriek odobrať z e-shopov, ktoré musia mať doménu na území štátu, kde bude odber vzorky vykonaný.

- JA2015: Chemikálie v hračkách (odber vzoriek rok 2017, ukončenie rok 2018)

Participujúce členské štáty: Belgicko, Česko, Nemecko, Litva, Luxembursko, Holandsko, Poľsko, Rumunsko, Španielsko, Cyprus, Estónsko, Grécko, Lotyšsko, Malta, Švédsko, Slovensko.

Projekt je zameraný na prítomnosť chemických látok (hlavne ftalátov) v hračkách. Zatiaľ sa uskutočnili dve stretnutia. Uvažuje sa, že sa odskúša cca 270 vzoriek hračiek, teda cca 15 vzoriek na každý členský štát. Momentálne je v procese výberu skúšobňa, ktorá by mala byť odsúhlasená v januári 2017.

- JA2015: CIMS (horizontálna aktivita)

Zasadnutie sa uskutočnilo v mesiaci október 2016 v hostiteľskej krajine Bulharsko, ktorá predstavila svoj model fungovania trhového dozoru.

Participujúce členské štáty: Slovensko, Malta, Holandsko, Lotyšsko, Estónsko, Fínsko.

- JA2015: e-learning module (horizontálna aktivita)

Participujúce členské štáty: Holandsko, Portugalsko, Litva, Rumunsko, Island, Bulharsko a Slovensko.

Vzhľadom na ukončený projekt zameraný na bezpečnosť detských postieľok s veľmi negatívnymi finálnymi výsledkami bol PROSAFE požiadaný EK, aby sa v rámci JA2015 pripravil modul zameraný na detské postieľky v súlade s normou: EN 716: Detské postieľky a skladacie detské postieľky do bytových priestorov. Problémom však je, že táto norma je v súčasnosti v štádiu revízie a termín publikovania novej normy nie je známy – je predpoklad, že to bude v priebehu roka 2017, pričom prvý návrh už je hotový. Modul však bude zameraný na normy článkov, pri ktorých sa neočakávajú veľké zmeny. Tento modul je v štádiu prípravy a bude zameraný hlavne na riziká, ako sú zachytenie hlavy a krku, značenie, inštrukcie, pevnosť lôžkovej plochy, bočnice a čelá a miesta zachytenia.

Pri tvorbe modulu sa pracuje a konzultuje cez e-maily, nakoľko úlohou účastníkov je skoncipovať presný a výstižný text doplnený vhodnými obrázkami, prípadne videom, na základe ktorých sa vytvorí samotný webový modul.

- JA2015 – Risk Assessment (horizontálna aktivita)

Participujúce členské štáty: Francúzsko, Litva, Slovensko, Poľsko, Bulharsko, Česko, Rumunsko, Nemecko, Portugalsko, Belgicko, Fínsko, Slovinsko a Malta.

V 2. štvrtroku 2016 sa vytvorila pracovná skupina, ktorá úzko spolupracovala s EK a ktorej úlohou je vytvoriť guideline na hodnotenie chemického rizika. Nebola to požiadavka členských štátov, ale najmä iniciatíva EK, ktorá chce, aby každý štát hodnotil chemické riziko.

Skupina vytvorila návrh guidelineu, ktorý bol odprezentovaný, ale je veľmi komplikovaný, preto je potrebné ho zjednodušiť tak, aby ho kontrolné orgány vedeli pochopiť aj aplikovať. Hlavným cieľom je urobiť hodnotenie rizika čo najjednoduchšie, a to tak, aby každý inšpektor aj priamo v teréne vedel zistiť, či chemické látky predstavujú alebo nepredstavujú riziko pre spotrebiteľskú verejnosť. Okrem toho ho bude treba prediskutovať aj s príslušnými expertmi na chémiu (ECHA, ADCO Toys) a tiež si vyskúšať praktické ukážky hodnotenia chemického rizika. Zatiaľ je v guideline zahrnuté hodnotenie rizika na ftaláty: DEHP, DBP, DIBP, BBP a DINP.

Problematika hodnotenia chemického rizika je veľkou výzvou, nakoľko ide o nesmierne komplikované odhady siahajúce až do budúcich rokov (kumulatívne účinky, expozícia nebezpečnými látkami, neznáme a neprebádané účinky chemikálií, individuálna úroveň senzitivity u každého jedinca). Toto všetko je potrebné brať pri hodnotení rizika do úvahy.

- JA2016: predpokladané aktivity

SOI oznámila svoju účasť na projektoch, týkajúcich sa bezpečnosti elektrických hračiek a elektrospotrebičov (zatiaľ bez bližšej špecifikácie, pravdepodobne výrobky pre vlasovú starostlivosť) a horizontálnych aktivít (hodnotenie rizika, neustále zlepšovanie trhového dohľadu a e-learning modul), pričom otváracie zasadnutie pre tieto aktivity sa ešte neuskutočnilo.

5 Oblasť ekonomického záujmu spotrebiteľa

V oblasti ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľa pretrváva trend nárastu porušovania povinností zo strany predávajúcich (poskytovateľov služieb). Ako najviac problémové oblasti sa v roku 2016 ustálili oblasť elektronického obchodu (nedodanie tovaru, nevrátenie peňazí, nemožnosť odstúpiť od zmluvy, nedostatočné identifikačné údaje predávajúceho), ďalej reklamácie obuvi (nesúhlas spotrebiteľov so závermi odborných posúdení, na základe ktorých boli reklamácie zamietnuté), dodržiavania povinností leteckého dopravcu pri meškaní letu (nárok cestujúcich na kompenzáciu, stanovenú príslušnou európskou legislatívou) a vymáhanie pohľadávok, súvisiacich so spotrebiteľskými zmluvami.

Zvyšuje sa tiež počet praktík, postihujúcich osobitne zraniteľnú skupinu spotrebiteľov (napr. zasielanie oznámení o údajnej výhre, podmienenej objednaním tovaru, aktivovanie nevyžiadaných spoplatnených služieb). V roku 2016 začali orgány činné v trestnom konaní na základe podnetov SOI a podaných trestných oznámení prešetrovať manipuláciu s prepájaním súťažiacich do televíznych súťaží a kvízov.

SOI tiež identifikovala viacero podnikateľských subjektov, ktoré napriek zvýšenému počtu spotrebiteľských podaní odmietli poskytnúť súčinnosť, potrebnú na ich riadne prešetrenie. Z uvedeného dôvodu SOI okrem ďalších zákonných možností (poriadková pokuta, návrh na odobratie živnosti) zverejnila informáciu o konkrétnych subjektoch a ich preukázanom konaní na svojej webovej stránke s cieľom informovať spotrebiteľov o zistených praktikách.

Naďalej platí, že spotrebiteľia strácajú obozretnosť pri nákupoch prostredníctvom sociálnych sietí napriek tomu, že SOI dlhodobo upozorňuje na riziká súvisiace s nákupom od neznámych osôb. Vzhľadom na charakter predávajúcich, ktorých v drvivej väčšine prípadov nie je možné nijakým spôsobom identifikovať, sa uvedenou problematikou zaoberajú orgány činné v trestnom konaní. Tieto spolu s colnými orgánmi konajú aj v prípade porušovania práv duševného vlastníctva.

V rámci spotrebiteľského vzdelávania SOI naďalej aktívne spolupracuje s masovokomunikačnými prostriedkami (rozhlas, televízia, printové médiá). Venuje sa tiež spotrebiteľskému poradenstvu prostredníctvom pravidelných rozhlasových rubriek a prispievaním do spotrebiteľských poradní novín a internetových médií.

5.1 Kontrola poctivosti predaja

Dodržiavanie poctivosti predaja bolo overené vykonaním **8 289 kontrolných nákupov** vrátane úhrad za poskytnuté služby. V neprospech spotrebiteľa bolo účtovaných 256 kontrolných nákupov, čo predstavuje 3,09 %. Podiel predražených nákupov je o 0,48 % nižší ako v roku 2015, kedy bol 3,57 %.

Miera poškodenia spotrebiteľa na 100,- EUR všetkých kontrolných nákupov dosiahla úroveň 0,20 EUR, čo je na rovnakej úrovni ako v roku 2015.

Hlavnými dôvodmi predrazenia nákupov boli nedodržanie miery (53,91 %), účtovanie v cene rozdielnej oproti cenovej evidencii, resp. cenovej informácii (24,22 %) a deklarovanej hmotnosti (18 %).

Mieru poškodenia ovplyvnili najmä zistenia pri poskytovaní služieb v pohostinských prevádzkarňach nedodržaním deklarovanej miery.

Vývoj dodržiavania poctivosti pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb

Rok	Počet kontrolovaných prevádzkarní	Počet kontrolných nákupov	Počet predražených nákupov	Podiel predražených nákupov v %	Miera poškodenia na 100,- EUR
2009	48 062	27 463	503	1,83	0,50 *
2010	22 230	9 908	484	4,88	0,40 *
2011	20 546	8 471	390	4,60	0,30 *
2012	18 403	8 312	398	4,80	0,30 *
2013	17 450	8 504	324	3,81	0,30*
2014	17 438	8 309	301	3,62	0,20*
2015	17 541	8 825	315	3,57	0,20*
2016	16 867	8 289	256	3,09	0,20*

Údaje o zisteniach pri dodržiavaní poctivosti pri predaji podľa inšpektorátov sú uvedené v tabuľke 1. Prehľad o počte kontrolovaných prevádzkarní podľa sortimentu a územia je v tabuľke 2.

5.2 Nekalé obchodné praktiky a diskriminácia

Slovenská obchodná inšpekcia naďalej zameriava svoju činnosť na nerovnaké zaobchádzanie so spotrebiteľom (diskrimináciu spotrebiteľa) a na nekalé obchodné praktiky (ďalej len „NOP“). 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. Za NOP sa považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívne obchodné praktiky.

V roku 2016 boli NOP zistené v 273 prípadoch, čo predstavuje o 40 prípadov viac oproti roku 2015. Vo väčšej miere boli podnety od spotrebiteľov zamerané na zmluvy uzavreté na diaľku a zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ako aj na oblasť elektronickej komunikácie.

Vybrané príklady NOP (klamlivé konanie a klamlivé opomenutie):

- v ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzal nápoj „KOFOLA“, pričom odpredaný bol nápoj pod názvom „VEKOLA ORIGINAL“, „SLOFKOLA“, „HEJKOLA limonáda s kofolovou príchuťou“, „BB Kola limonáda s príchuťou kola“ a „TOPVARKOFA“,

- účastník konania uvádzal ponuky na prácu v zahraničí, ktoré vytvárali dojem, že spotrebiteľovi môžu byť zaistené práce, pričom v skutočnosti išlo len o ponuku elektronického programu „Katalóg sprostredkovateľov zamestnania“, čo pri podrobnom čítaní inzerátu mohol vytyšiť len veľmi pozorný spotrebiteľ, nakoľko táto informácia bola veľmi nevýrazná a máťúca, lebo celé ponuky vytvárali dojem, že bude spotrebiteľovi zaistená práca v zahraničí, čím išlo zo strany účastníka konania o klamlivú obchodnú praktiku,
- predajná cena uvedená na cenovke bola nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii,
- kontrolou aktuálneho letáku bolo zistené, že predajné a jednotkové ceny výrobkov boli uvádzané nejednoznačne, a to „predajná cena (PC) od 0,55 EUR, jednotková cena (JC) 0,12 – 0,28 EUR/ks“, alebo dezinfekčný prostriedok viac druhov „PC od 2,59 EUR, JC od 2,89 EUR/l“, ...
- predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uviedol osoby, ktoré predmetný výrobok nemôžu odborne posúdiť (reklamácia uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy výrobku), čo je považované za nekalú obchodnú praktiku,
- zadaná zákazka – vsadenie nového kameňa do prsteňa nebola načas realizovaná a v stanovenom termíne bola prevádzka zatvorená bez akéhokoľvek oznamu na dverách. Ani po 2 mesiacoch nebol prsteň opravený, pričom spotrebiteľovi bolo navrhnuté, aby si výrobok prevzal v pôvodnom stave, čo spotrebiteľ odmietol, konanie predávajúceho bolo posúdené ako klamlivé,
- prevádzkovateľ pohrebnej služby účtoval poplatky spojené s prevozom zosnulého pozostalému, ktorý tieto služby neobjednal,
- na vystavenom zrkadle boli uvedené dve cenovky, kde pod jednou bol kód patriaci k osvetleniu,
- predávajúci, ktorý na predajných akciách v rozpore so zákonom prijal platby za ponúkaný tovar, následne neakceptoval odstúpenie od zmluvy, keďže zásielky spotrebiteľov zaslané na adresu sídla spoločnosti aj bydlisko konateľa sa vrátili ako nedoručené s poznámkou „adresát neznámy“ resp. „neprevzaté v odbernej lehote“,
- realizátor stavebných prác nevystavil písomné potvrdenie o prevzatí objednávky na vykonané montážne práce, ktoré malo obsahovať predmet diela a jeho rozsah, údaj o čase zhotovenia diela a cenu za vykonanie diela,
- priečelie ubytovacieho zariadenia bolo označené ako Penzión**, a zároveň na vstupných dverách, na recepcii a v Reklamačnom poriadku bola uvedená kategória UZ ako Garni Hotel**,
- predávajúci odmietol spotrebiteľovi odpredať výrobok meraný na dĺžku (suchý zips) v dĺžke menšej ako 1 m,
- opakované obťažovanie SMS správami počas dní pracovného pokoja, víkendov a v čase pracovných dní po 18.00 hod.,
- podomový predaj masážnych vankúšov vykonávaný mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v hale obchodného centra žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľom obchodné meno a sídlo predávajúceho, na ktorej môže uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, ďalej neuviedol celkovú cenu tovaru, platobné podmienky, dodacie podmienky, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienky, lehoty a postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru,
- záväzkový vzťah sa bude v zmluve o sprostredkovaní a poskytovaní služieb súvisiacich s kúpou nehnuteľností spravovať Obchodným zákonníkom; vzhľadom na to, že ide o spotrebiteľskú zmluvu, postupuje sa podľa Občianskeho zákonníka.

Uvádzali nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné, dvojzmyselné alebo prehnané údaje o skutočných vlastnostiach výrobkov alebo služieb:

- zakúpený tovar uvedený na doklade o kúpe ako „Spoločenská obuv“ bol v informačnom letáku predavačkou označený ako „Módna obuv“,

- na deklarovane stavebné výrobky v ponuke na predaj – šachty s certifikátom – neboli predložené/doložené platné certifikáty,
- spotrebiteľovi bol predaný už používaný a v minulosti reklamovaný mobilný telefón, a to bez upozornenia na uvedenú skutočnosť,
- predávajúci klamlivo opomenul informáciu o kapacite pamäte tabletu, ktorá bola uvedená na zadnej časti obalu výrobku vo veľkosti 8 GB, ale v skutočnosti boli k dispozícii 2 GB voľného úložiska,
- predávajúci uvádzal na etiketách textilných výrobkov rozdielne údaje o spôsobe ošetrovania, napr. na pevnej etikete na dámskom svetri bolo uvedené pranie pri teplote 30 °C, žehlenie pri 110 °C a chemické čistenie – na druhej pevnej etikete bolo uvedené pranie pri 40 °C a zákaz žehlenia a zákaz chemického čistenia, čím predávajúci klamlivo konal,
- spotrebiteľ si z katalógu v predajni objednal mechanický invalidný vozík – konkrétny typ (s nastavením opierok rúk a nôh, pridané podporné kolieska). Po rozbalení vozíka spotrebiteľ zistil, že mu bol dodaný iný typ. Predajca vozík v rámci reklamácie vrátil dodávateľovi, ktorý reklamáciu zamietol s odôvodnením, že vozík bol vyrobený na mieru a pridal aj vyjadrenie výrobcu (Nemecko), že pôvodne objednaný typ už nevyrába od roku 2014. V predloženej faktúre, ktorú dostal spotrebiteľ, nebolo vyznačené, že ide o tovar objednaný na mieru a zároveň spotrebiteľ nebol upozornený, že daný typ vozíka sa už nevyrába. Pri kontrole inšpektori zistili, že vozík, ktorý sa už nevyrába, predávajúci stále ponúka, čím sa dopustil klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti a existencii produktu.

Autá a autoservisy:

- prevádzkovateľ autoservisu, ktorý pri objednávke opravy neuviedol žiadnym spôsobom predpokladanú cenu opravy, požadoval neprimeranú výšku úhrady za opravu osobného motorového vozidla a jeho odovzdanie podmieňoval zaplatením požadovanej sumy,
- uvádzali sa nepravdivé údaje o vlastnostiach predávaného výrobku v predajnom inzeráte, kde bol uvedený nižší počet km ako v servisnej knihe k automobilu,
- klamlivého opomenutia sa dopustil predávajúci tým, že neupozornil spotrebiteľa na skutočnosť, že vozidlo bolo havarované (ani na cenovke, ani v inzeráte), informácia bola uvedená až v kúpnej zmluve,
- v inzeráte uviedol predávajúci, že vozidlo má laktovú opierku, pričom ju vozidlo nemalo, čím sa dopustil klamlivého konania,
- predajca ojazdených automobilov uviedol neprijateľné zmluvné podmienky, ktoré vo svojich účinkoch upierali spotrebiteľovi právo na vrátenie poistného v prípade zániku poistnej zmluvy; nejasne, zložito, neprehľadne a rozporuplne určoval cenu motorového vozidla, ktorú spotrebiteľ skutočne zaplatil; obmedzoval resp. vylučoval práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady; viazal predaj motorového vozidla na predaj poistného produktu na konkrétnu poisťovňu a požadoval platby za vedľajšie plnenie – ktoré nesledujú záujmy spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľovi po materiálnej stránke neboli dodané, ktoré si spotrebiteľ neobjednal a ktoré neboli uvedené v zmluve,
- účtovanie povinnej výbavy vozidla nad rámec kúpnej ceny,
- predávajúci vo vystavovaných kúpnych zmluvách uvádzal, že kúpna cena za automobil bola dohodnutá vo výške sumy po odpočítaní poistenia. Spotrebiteľ dostal zľavu na vozidlo, no po jej odpočítaní zaplatil ešte poistenie vo výške, ktorá sa rovná poskytnutej zľave. Spotrebiteľ mohol pri kúpe poistenie odmietnuť, ale tým by mu nebola poskytnutá žiadna zľava a zaplatil by pôvodnú cenu. Predávajúci neinformoval o tom, že bude spotrebiteľovi pri predaji poskytnutá zľava vo výške poistenia.

Cestovné kancelárie:

- spotrebiteľ na základe internetovej reklamy uzavrel zmluvu o obstaraní zájazdu „ultra last minute“ v cene 1 133,20 EUR pre 2 osoby a v cene 1 195,50 EUR pre 2 osoby a dieťa, čo potvrdil zaslaním oboch zmlúv. Po predložení požadovaných dokladov

a finančnej hotovosti pracovníčka CK spísala so spotrebiteľom zmluvy o obstaraní zájazdu. Počas spísania zmlúv pracovníčka CK prijala telefonát, po ktorom oznámila, že došlo k zmene zájazdu a skutočná cena zájazdu je o cca 1 000 EUR vyššia, nakoľko došlo k omylu a informácia o cene nebola uvedená správne. Konanie CK bolo posúdené ako NOP vo vzťahu k hlavným znakom produktu, a to k cene alebo k existencii osobitnej cenovej výhody,

- cestovná kancelária v popise programu uviedla čas odletu „v obedňajších hodinách“, ale letecká spoločnosť na svojej oficiálnej stránke uvádza len odletový čas o 7:00 hod. pričom táto skutočnosť bola CK známa v dostatočnom časovom predstihu,
- z ponuky cestovnej agentúry si spotrebiteľ v piatok rezervoval zájazd cez formulár nezáväznej objednávky na internetovej stránke CA, ktorá bola následne potvrdená. V pondelok mu bolo oznámené, že cena zájazdu sa cez víkend zvýšila o štyristo EUR,
- na internetovej stránke cestovnej agentúry bola pri ponúkanom zájazde uvedená konečná cena vrátane všetkých povinných poplatkov 585 EUR, po vyplnení nezáväznej objednávky bola však napočítaná cena 1 893 EUR; cena zájazdu, uvedená ako konečná, nezahŕňala všetky povinné poplatky.

Akcie a zľavy:

- na prevádzke sa nachádzala informácia „4 + 2 zadarmo“, pričom pri vykonaní kontrolného nákupu 6 ks výrobkov bolo inšpektorom účtované za nákup 6 ks a cenová hodnota za 2 ks nebola pri platení odrátaná,
- uvádzali nepravdivé informácie o akciových cenách výrobkov uvedených v letákoch,
- deklarovaná percentuálna zľava nezodpovedala konečnej cene výrobku,
- zľava 25 % z predajnej ceny 1,29 EUR podľa informácie uvedenej na cenovke výrobku nebola zaúčtovaná,
- v akciovom letáku bola uvedená informácia: Ponuka platí pre obchodné domy - OD Žilina, ... a taktiež informácia: Ponuka nie je platná pre OD Žilina, predávajúci sa dopustil klamlivého opomenutia, keďže uvedená informácia bola nejasná a viacvýznamová,
- v propagačných materiáloch uvádzali výrobky, ktoré na začiatku prebiehajúcej akcie v predaji neboli a na zásobách v skladoch sa vôbec nenachádzali (takéhoto konania sa dopustili viaceré obchodné reťazce),
- výrobky boli do predajne dodané až po dátume začatia akcie,
- v akciovom letáku bolo uvedené, že pri kúpe 2 ks výrobkov získate darček pri pokladni zdarma, tieto darčeky sa na prevádzke nachádzali, ale pri nákupe neboli vydané.

Príklady NOP, zistené pri kontrole internetových obchodov a ich všeobecných obchodných podmienkach:

Predávajúci aj naďalej upravujú obchodné podmienky v internetových obchodoch podľa neplatných zákonov. Najčastejšie ide o neplatný zákon č. 108/2000 Z. z., ktorý bol účinný do 13. 06. 2014, v súčasnosti je účinný zákon 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.

Neplatným a stále používaným zákonom je aj zákon č. 634/1992 Zb., ktorý bol účinný do 01. 07. 2007 a nahradený bol zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Aj zákon o ochrane osobných údajov je upravovaný podľa neplatného zákona č. 428/2002 Z. z., napriek tomu, že od 15. 04. 2014 je účinný zákon č. 122/2013 Z. z.

Všeobecné porušenia:

- predávajúci nedodal spotrebiteľom vopred zaplatený tovar,
- predávajúci ponúkal prostredníctvom webovej stránky rekreačný pobyt pre jednu dospelú osobu s plnou penziou, pričom uvádzal, že 1 x osoba do 15 rokov na prístelke s polpenziou zdarma; pri zakúpení pobytu pre dve dospelé osoby s plnou penziou a dve osoby do 15 rokov bola len jednému dieťaťu do 15 rokov poskytnutá prístelka zdarma a poskytnutie druhej prístelky bolo účtované,

- „Predmetom zmluvy sú len položky uvedené v kúpnej zmluve – objednávke (ďalej len tovar). Hmotnosť, rozmery, kapacita, cena, výkon a ostatné údaje informujúce na WWW stránkach, katalógoch, prospektoch a iných tlačovinách sú nezáväznými údajmi, pokiaľ neboli v zmluve výslovne uvedené ako záväzné...“ – uvedené údaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku, ktoré sú potrebné na kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii,
- „Súhlas so spracovaním osobných údajov zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.“ – dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti od prevádzkovateľa vyžadovať blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby. Prevádzkovateľ je povinný na základe námietky dotknutej osoby osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať,
- predávajúci uvádzal na svojej internetovej stránke nesprávnu informáciu o predajnej cene výrobku a jeho dostupnosti, keď cena za meteo stanicu Ventus bola uvedená vo výške 8,60 EUR a výrobok bol dostupný sklado. Po odoslaní objednávky spotrebiteľom predávajúci kúpu výrobku zamietol a spotrebiteľa mimo iného informoval, že predmetný výrobok mal skutočnú cenu viac než 100 EUR a jeho dostupnosť nebola sklado, ako bolo deklarované na internetovej stránke,
- dodanie iba časti objednaného množstva výrobku a nemožnosť akéhokoľvek kontaktu s predávajúcim, takéto konanie predávajúceho je v rozpore s dobrými mravmi,
- „Tieto obchodné vzťahy sa ďalej riadia obchodným zákonníkom“ predávajúci ponúka tovar aj spotrebiteľovi a v tom prípade sa ich obchodné vzťahy riadia Občianskym zákonníkom.

Objednávanie:

- „Odoslanou objednávkou je kupujúci viazaný a môže ju odvolať len v prípade, ak toto odvolanie dôjde predávajúcemu skôr, ako predávajúci odošle e-mail s akceptáciou objednávky kupujúcemu.“ – spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- „k uzavretiu kúpnej zmluvy sa nevyžaduje formálne potvrdenie objednávky predávajúcim, zmluva potom vzniká samotným dodaním tovaru“ – neprijateľná podmienka – predávajúci je povinný elektronicky potvrdiť objednávku bezodkladne po jej doručení,
- „Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu do 24 hod. od jej vytvorenia. V prípade stornovania objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú týmto konaním. Predávajúci uplatní právo na úhradu škody najmä v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. Storno poplatok môže byť až do výšky 100 % z celkovej ceny tovaru“ – neprijateľná podmienka, keďže spotrebiteľ je oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od uzavretej zmluvy na diaľku do 14 dní od prevzatia tovaru.

Cena a platobné podmienky:

- „Vyhradzuje si právo tlačových chýb a zmeny cien, v prípade zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok od výrobcov a ostatných dodávateľov tovaru.“ – predávajúci je povinný pred odoslaním objednávky jasne a zrozumiteľne informovať spotrebiteľa okrem iného aj o celkovej cene tovaru alebo služieb, vrátane DPH, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, o poštovnom a o iných nákladoch a poplatkoch. Údaj o cene tovaru patrí medzi hlavné znaky výrobku, ktorý je potrebný pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii,
- „Cena produktu je stanovená cenníkom predávajúceho. Ceny uvedené v cenníku môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod.“ – pre spotrebiteľa je rozhodujúca cena v čase objednania a táto predstavuje pre spotrebiteľa jedno

z najpodstatnejších kritérií, na základe ktorého sa rozhodne o kúpe konkrétneho tovaru. Prípadné zmeny cien nemôže predávajúci uplatňovať pri tovaroch, pri ktorých už spotrebiteľ vykonal záväznú objednávku.

Dodanie:

- „Pri tovare na objednávku je informatívna dodacia lehota uvedená pri tovare. Upresnenie tejto lehoty Vám bude oznámené e-mailom alebo telefonicky po overení výrobných kapacít výrobcu.“ – predávajúci je povinný jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi okrem iného aj dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar, a to pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku,
- „Vyhradzujeme si právo na predĺženie dodacej doby, a to v prípade, že sa vyskytnú nepredvídateľné udalosti. V takomto prípade bude kupujúci okamžite informovaný.“ – predávajúci je povinný jasne a zrozumiteľne informovať spotrebiteľa pred odoslaním objednávky, okrem iného aj o dodacích podmienkach a lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar,
- „Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal po doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, kupujúci je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať prevádzkovateľa.“ – kupujúci v prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí nie je povinný vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), tento je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti kupujúceho,
- predávajúci uvádzal v 3 častiach VOP rôzne informácie o spôsobe dodania tovaru „V prípade doručenia objednávky, ktorá nevykazuje chybné, alebo sporné údaje, je tovar expedovaný spotrebiteľovi do 2 pracovných dní, pokiaľ je tovar na sklade.“; „Objednávky prijaté do 12:00 sú expedované ešte v ten istý deň (produkt musí byť skladom).“; „Objednaný tovar je odosielaný až po pripísaní príslušnej sumy na náš účet“, klamlivé konanie predávajúceho zapríčinilo, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Odstúpenie od zmluvy:

- predávajúci uvádzal nesprávne informácie o možnosti a o lehote na odstúpenie od zmluvy a o lehote na vrátenie peňazí pri odstúpení od zmluvy,
- „Všetok tovar zakúpený na webovej stránke môžete bez udania dôvodu vrátiť do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru za predpokladu, že nebol poškodený jeho používaním. Odstúpiť od zmluvy je nutné preukázateľným spôsobom (písomne, e-mailom). Toto právo Vám vyplýva z § 12 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.). Neskoršie odstúpenie od zmluvy už nie je možné...“ – klamlivého konania sa dopustil predávajúci, keď uviedol podmienky vyplývajúce z neplatného zákona. V súčasnosti platný zákon č. 102/2014 Z. z. upravuje právo spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy aj bez uvedenia dôvodu, a to v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru,
- „Peniaze za zaplatený tovar vám vrátíme najneskôr do 15 pracovných dní po obdržaní vrátenej zásielky, na účet, z ktorého ste zaplatili. Poštovné nevraciam, rovnako ani poplatky na doručovanie vráteného tovaru.“ – predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky. V prípade, že sa spotrebiteľ rozhodne využiť právo na odstúpenie od zmluvy, znáša iba náklady súvisiace s vrátením tovaru späť predávajúcemu,
- „Ak sa rozhodnete odstúpiť od zmluvy, kontaktujte nás e-mailom alebo telefonicky.“ – spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo

- v podobe zápisu na inom trvalom nosiči. Spotrebiteľ môže použiť aj formulár na odstúpenie od zmluvy,
- „*Odstúpenie od zmluvy nemôže byť uskutočnené elektronickou formou komunikácie*“ – neprijateľná podmienka – spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči,
 - „*Vrátený tovar musí byť zabalený v originálnom nepoškodenom obale s kompletnými visačkami, inak nebude výmena alebo vrátenie možné a tovar bude zaslaný späť.*“ – v prípade, ak ide o obaly výrobkov, ktoré nie je možné otvoriť bez porušenia celistvosti obalu, spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať,
 - „*K výmene alebo vrátenému tovaru je nutné priložiť doklad o kúpe tovaru, číslo účtu, na ktorý vám budú peniaze vrátené.*“ – predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, a to rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, ak sa spotrebiteľ nedohodol s predávajúcim na inom spôsobe platby,
 - „*Peniaze za vrátený tovar budú odoslané na Váš účet – číslo Vášho účtu vždy uvádzajte spolu s vrátením tovaru! Peňažnými poukázkami peniaze nie je možné vracať...*“ – keďže predávajúci uvádza v časti Dodacie podmienky, platby a ceny doručenia spôsob dodania tovaru vo forme dobierky, preto v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa je povinný vrátiť platby prijaté od spotrebiteľa prostredníctvom pošty,
 - „*Avšak v prípade, že Vám pri objednávke nad 100 EUR (v prípade ČR 120 EUR) neboli účtované dopravné náklady, podľa našich zverejnených zmluvných podmienok Vám bude vrátená peňažná čiastka znížená o sumu za dopravné náklady pôvodne vyexpedovaného tovaru. Pri nesplnení niektorých z vyššie uvedených podmienok nebude predávajúci schopný akceptovať odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho späť.*“ – predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Obchodné podmienky boli posúdené ako neprijateľné, a teda ich nesplnením nestráca spotrebiteľ právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy,
 - odstúpiť od kúpnej zmluvy môžete aj „*prostredníctvom elektronického formulára umiestneného na webovej stránke e-shopu.*“ – na stránke sa formulár na odstúpenie od zmluvy nenachádzal a spoločnosť ho nezaslala ani spolu s daňovým dokladom,
 - „*...Včasné odstúpenie v zmysle bodu 10.2 a 10.3 je účinné dňom, keď je odstúpenie doručené spoločnosti XXX, s. r. o. ...*“ – lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty,
 - „*...Upozorňujeme Vás, že XXX nie je povinná prevziať tovar na prevádzkach, tzv. kamenných obchodoch, patriacich do siete spoločnosti...*“ – ide o upieranie práv spotrebiteľa, nakoľko v predchádzajúcich bodoch VOP bola spotrebiteľovi poskytnutá možnosť odberu objednaného tovaru v kamenných prevádzkach,
 - „*V prípade vrátenia poškodeného tovaru spoločnosť XXX, s. r. o. vráti kupujúcemu kúpnu cenu zníženú o náhradu škody spôsobenej na tovare.*“ – ide o neprijateľnú podmienku, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v prípade preukázateľne vzniknutej škody na výrobku si môže predávajúci uplatniť právo na náhradu škody v rámci osobitného konania na príslušnom súde,
 - „*Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci, ktorý je povinný zaslať nepoškodený tovar na adresu spoločnosti ako zásielku s dohodnutým poistením proti škodám spôsobeným prepravou tovaru (nie na dobierku).*“ – ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu. Predávajúci nemôže podmieňovať právo na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa ukladáním podmienok (zásielka s dohodnutým poistením proti škodám spôsobeným prepravou tovaru), ktoré zákon nevyžaduje.

Zodpovednosť za vady, záruka a reklamácie:

- na webovej stránke chýbal reklamačný poriadok,
- *„Pokiaľ nebude zo strany zákazníka splnená niektorá z požiadaviek na uplatnenie reklamácie (predloženie dokladu o kúpe a záručného listu, odovzdania tovaru na posúdenie dodávateľovi), bude reklamácia odložená a termín reklamácie predĺžený o dobu do splnenia týchto požiadaviek.“* – predávajúci ukladá povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu, nakoľko pri uplatnení reklamácie postačuje na preukázanie kúpno-predajného vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom predloženie jedného z uvádzaných dokladov. Reklamácia nemôže byť odložená bez vyzvania kupujúceho na doplnenie dokladov a zákonná lehota na vybavenie reklamácie nemôže byť svojvoľne predĺžená,
- predávajúci klamlivo konal, keď vo VOP uviedol: *„Pokiaľ nebude reklamácia obsahovať všetky náležitosti, bude vybavená zamietnutím.“* – počas prvých 12 mesiacov od kúpy môže predávajúci zamietnuť reklamáciu spotrebiteľa len na základe odborného posúdenia,
- *„Reklamácia bude vybavená do 30-tich dní, ak sa predajca so zákazníkom nedohodne inak.“* – vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
- *„O spôsobe vybavenia reklamácie je predávajúci povinný písomne informovať kupujúceho najneskôr do 30 dní od začatia reklamácie, a to poštou, prostredníctvom kuriéra, e-mailom alebo zaslaním SMS“* – ide o neprijateľnú podmienku, keďže predávajúci je povinný najneskôr v 30-dňovej lehote nielen kupujúceho písomne informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, ale aj reklamáciu vybaviť niektorým zo zákona stanoveným spôsobom,
- predávajúci klamlivo konal, keď uviedol: *„Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru na doručenie Slovenskej pošte.“* – záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim podľa Občianskeho zákonníka,
- *„V prípade, ak zistíte výrobné chyby, kontaktujte nás telefonicky alebo e-mailom. My Vám zašleme Reklamačný protokol a tento spolu s chybným tovarom je potrebné na vlastné náklady zaslať na našu adresu spolu s uvedením dôvodu reklamácie...“* – predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Kupujúci má právo na úhradu nákladov spojených s uplatnením práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady. Zákon pritom priznáva právo na úhradu nevyhnutných nákladov súvisiacich s reklamačným konaním bez ohľadu na výsledok reklamácie spotrebiteľa,
- *„Oprávnená reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená na naše náklady bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa začatia reklamačného konania.“* – zákon nerozlišuje, či ide o oprávnenú alebo neoprávnenú reklamáciu a kupujúci má právo na úhradu nákladov spojených s uplatnením práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady,
- *„Náklady na dopravu k nám hradí kupujúci, dopravu späť ku kupujúcemu hradíme my.“* – kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady,
- *„...Reklamovať je možné len produkt zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane faktúry, alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu.“* – predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď v obchodných podmienkach podmieňuje právo na uplatnenie reklamácie povinnosťou predložiť reklamovaný tovar v originálnom balení, nakoľko žiaden právny predpis takúto povinnosť neustanovuje. Spotrebiteľ reklamuje tovar a nie jeho obal/balenie,
- *„Predávajúci nezodpovedá za vady, ak tieto sú spôsobené nekvalitnými údajmi dodanými kupujúcim. Predávajúci nie je povinný upozorniť kupujúceho na nedostatočnú kvalitu podkladov. Predávajúci nekontroluje kvalitu dodaných podkladov, tieto nijako neupravuje a nemení, ale sú spracovávané automaticky...“*, predávajúci neformuloval zmluvné podmienky zrozumiteľne a ani v iných častiach VOP neuviedol,

- čo si predstavuje pod slovným spojením „nekvalitné údaje“ alebo kvalita dodaných podkladov, následkom takto upravených VOP je nenesenie zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku,
- „Ak tovar vykazuje chyby, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzke predávajúceho tak, že vyplní formulár na výmenu, vrátenie peňazí alebo uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu... Reklamačné konanie sa začína dňom doručenia vyplneného formulára“ – predávajúci na svojom webovom sídle neposkytol spotrebiteľovi žiaden formulár,
 - „V prípade, že vada tovaru je neodstrániteľná, nahradí dodávateľ zákazníkov výrokom novým, alebo po dohode – výrobkom iného typu, pričom dôjde k doplateniu, alebo vráteniu cenového rozdielu“ – v prípade neodstrániteľnej vady výrobku má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Právo výberu je pritom na strane spotrebiteľa,
 - v prípade neoprávnenej reklamácie stanovil predávajúci spotrebiteľovi povinnosť uhradiť poplatok vo výške 20 EUR vrátane prepravných nákladov spojených s vrátením tovaru kupujúcemu,
 - „Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné“ – predávajúci zdôrazňuje, že len právom uplatnené reklamácie sú bezplatné, pričom všetky reklamácie uplatnené v zákonnej záručnej dobe musia byť bezplatné.

Príklad agresívnej obchodnej praktiky:

Predávajúci prostredníctvom zákazníckeho centra telefonicky oslovil spotrebiteľku a ponúkol jej bambusové ponožky. V telefonickom rozhovore bola spotrebiteľka informovaná, že jej v určitom časovom intervale bude dodaný objednaný tovar a realizovaná objednávka ju nezaväzuje k ďalšiemu odberu výrobkov. Napriek tejto skutočnosti boli spotrebiteľke zasielané automaticky v pravidelných intervaloch bambusové ponožky za zvýhodnené ceny, ktoré si neobjednala. Zo strany predávajúceho tým došlo k agresívnej obchodnej praktike, nakoľko žiadal od spotrebiteľky vykonať okamžité alebo odložené platby za produkty dodané predávajúcim, pričom si ich spotrebiteľka neobjednala.

Nerovnaké zaobchádzanie so spotrebiteľom (diskriminácia) pri predaji tovarov a poskytovaní služieb bolo zistené v 9 prípadoch, a to z dôvodu:

- viazania služieb, keď v cenníku ubytovania bolo uvedené: „*raňajky sú zahrnuté v cene ubytovania*“, pričom cena raňajok nebola v cenníku uvedená ako samostatná služba,
- prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia potvrdil spotrebiteľovi rezervovaný pobyt, neskôr ho požiadal o posunutie termínu a následne rezerváciu zrušil s odôvodnením, že musí uprednostniť cestovnú kanceláriu,
- odmietnutý predaj cigariet zákazníkom „cez ulicu“ bol na základe kontrol potvrdený v 2 prevádzkach (kaviareň, bar); cigarety odpredávali iba konzumentom prevádzkarne. Viazanie predaja výrobku na predaj iného výrobku je zakázané a považované za diskriminačné,
- viazanie predaja výrobkov bolo potvrdené aj v herni, kde bolo na bare oznámenie „*bar slúži len hráčom*“,
- príslušníkovi rómskej menšiny bolo zakúpenie celodenného menu s konzumáciou v prevádzkarni odmietnuté, pričom mu bolo umožnené zakúpiť si výrobok iba v prípade, ak si ho vezme so sebou,
- organizátor pretekov viazal a podmieňoval účasť na pretekoch na poskytnutie inej služby – úrazové poistenie,
- predávajúci v obchodných podmienkach na internetovej stránke uviedol: „*Predajca sa môže rozhodnúť neprijať objednávku z akéhokoľvek dôvodu*“ - predávajúci si vyhradil možnosť odmietnuť predaj výrobku, ktorý má pripravený na predaj.

5.3 Prezentačné a predajné akcie

Pokiaľ ide o predajné a prezentačné akcie (ďalej len „PaP“), zamerané na cielený predaj produktov vybraným skupinám spotrebiteľov, v roku 2016 sa počet oznámených PaP oproti predchádzajúcemu obdobiu výrazne znížil (o 765 oznámení). V sledovanom období bolo SOI doručených **1 789** oznámení o konaní PaP, z ktorých zverejnených bolo 1 775; z dôvodu nedodržania lehoty na doručenie oznámenia SOI nebolo zverejnených 14 oznámení.

Znížil sa tiež počet neohlásených PaP, na ktorých sa podľa oznámení spotrebiteľov predávajúci naďalej dopúšťali nekalých praktík, ako napríklad:

- zavádzanie spotrebiteľa vynechaním alebo nevyjadrením určitej informácie, ktorá je v súvislosti so spotrebiteľským rozhodovaním podstatná alebo poskytnutie podstatnej informácie je nejasné alebo dvojzmyselné – napr. *pozvánky na nezáväzné posedenia*;
- agresívny marketing, ktorý významne narúša slobodu výberu alebo správanie spotrebiteľa. K takýmto obchodným *praktikám môžeme zaradiť obťažovanie a nátlak, alebo nenáležité ovplyvňovanie – napr. vytrvalé nevyžiadané telefonáty, alebo využívanie pozície moci nad zákazníkom, napr. osobné navštevovanie domácností, ignorujúc žiadosť spotrebiteľa odísť alebo sa nevracať*;
- tvrdenie, že produkt je schopný *liečiť choroby, dysfunkcie alebo postihnutia*;
- vytváranie falošného dojmu, že spotrebiteľ *navštevou PaP niečo vyhral, vyhrá, alebo potom, čo niečo urobí – napr. uzavrie kúpnu zmluvu, vyhrá cenu alebo získa iný rovnocenný prospech*, keď v skutočnosti neexistuje cena a činnosť smerujúca k získaniu ceny alebo prospechu je podmienená tým, že spotrebiteľ uhradí hotovosť alebo si spôsobí náklady.

Ďalším znakom neohlásených PaP je upieranie práv spotrebiteľom, ktorého sa predávajúci dopúšťajú najmä neumožnením odstúpenia od zmluvy, neinformovaním o práve odstúpiť od zmluvy či nevrátením peňazí v prípade, keď spotrebiteľ od zmluvy účinne odstúpil.

Je možné konštatovať, že k zníženiu počtu „nelegálnych“ PaP prispieva aj dlhodobá cielená prevencia, v rámci ktorej štátne orgány, spotrebiteľské združenia a samospráva informujú najviac ohrozené skupiny spotrebiteľov o rizikách, ktoré s nákupom na takýchto akciách súvisia.

5.4 Letecká doprava

SOI je orgánom dozoru nad plnením povinností leteckých prepravcov ustanovených nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (ďalej len „nariadenie“). Do kompetencie SOI spadá tiež dodržiavanie povinností, stanovených nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (ďalej len „nariadenie o právach osôb so zníženou pohyblivosťou“). Vzhľadom na charakter nariadení sú cestujúci oprávnení uplatniť si svoje práva v prípade odletov z ľubovoľného letiska v EÚ alebo pri príletoch do EÚ s leteckou spoločnosťou z EÚ, resp. z Nórska, Švajčiarska alebo Islandu.

Zvyšujúca sa prepravná kapacita medzinárodných letísk na území SR má za následok aj nárast počtu spotrebiteľských sťažností, týkajúcich sa v drvivej väčšine meškania letov. Sťažnosti podávajú spotrebiteľia osobne, alebo prostredníctvom subjektov, zriadených za účelom presadzovania práv cestujúcich. Zriedkavo boli uvedené práva uplatnené prostredníctvom cestovných kancelárií či agentúr. Išlo o prípady, keď bol omeškaný let súčasťou zakúpeného zájazdu.

V roku 2016 SOI zaevidovala celkom 150 podnetov zameraných prevažne na meškanie letu. V každom opodstatnenom prípade bola cestujúcemu vyplatená náhrada zo strany leteckej spoločnosti, a preto nebolo potrebné uložiť žiadnu sankciu.

V roku 2016 bola vykonaná aj kontrolná akcia, ktorej cieľom bolo preveriť dodržiavanie nariadenia a nariadenia o právach osôb so zníženou pohyblivosťou. Predmetom kontroly boli medzinárodné letiská na území SR, ktorými v čase kontroly boli:

- Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s.
- Letisko Piešťany, a. s.
- Letisko Sliač, a. s.
- Letisko Žilina - Letisková spoločnosť Žilina, a. s.
- Letisko Poprad-Tatry, a. s.
- Letisko Košice - Airport Košice, a. s.

Výsledky kontroly preukázali, že zo strany medzinárodných letísk boli dodržané všetky práva, ktoré príslušné nariadenie priznáva osobám so zníženou pohyblivosťou a zdravotne postihnutým osobám. Inšpektormi SOI neboli zistené ani žiadne iné porušenia kontrolovaných nariadení.

5.5 Zameranie proaktívnych celoslovenských kontrol

5.5.1 Kategorizácia ubytovacích zariadení

Kontrolná akcia bola vykonaná v období od 18. apríla do 17. mája 2016 za účelom preverenia zabezpečenia letnej turistickej sezóny v rekreačných oblastiach a centrách turistického ruchu v regiónoch celého Slovenska. Predmetom kontrol bolo preveriť zaradenie a označovanie ubytovacích zariadení do kategórií a tried a zistiť súčasný stav kvality pohostinských, ubytovacích a doplnkových služieb. Súčasťou akcie bolo opakované vykonanie monitoringu zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení a ich vybavenosť výťahmi za účelom zistenia, či v tejto oblasti nastalo zlepšenie. Celkom bolo preverených 274 ubytovacích zariadení a 244 pohostinských odbytových stredísk.

1. Ubytovacie zariadenia

Kategorizácia ubytovacích zariadení

Z prekontrolovaných 274 ubytovacích zariadení nedostatky v kategorizácii boli zistené v 133 prevádzkových jednotkách (ďalej len „PJ“) - 48,5 %. Súčasne bola vykonaná kontrola v 244 pohostinských odbytových strediskách, ktoré v čase kontroly poskytovali stravovacie služby. Nedostatky boli zistené v 72 prípadoch (29,5 %).

Z celkového počtu 274 prekontrolovaných PJ si 2 podnikateľské subjekty svoje ubytovacie zariadenie nezaradili vôbec do príslušnej kategórie (0,7 %). Trinásť podnikateľov (4,7 %), nesplnilo povinnosť nimi do kategórie zaradené ubytovacie zariadenie aj zatriediť a označiť triedou (počtom hviezdíčiek). Tri PJ boli nesprávne zaradené do kategórie (1,1 %).

Požiadavky príslušnej triedy, do ktorej boli ubytovacie zariadenia zatriedené, nespĺňalo 17 PJ (6,2 %). Išlo o tieto nedostatky: chýbala recepcia s nepretržitou službou, chýbala reštaurácia alebo bola nefunkčná (nezabezpečenie celodenného stravovania), chýbali salóny a klubové priestory, nesplnenie predpísaného minimálneho rozsahu poskytovaných služieb podľa fakultatívnych znakov.

Povinnosť označiť prevádzkareň ostatnými údajmi si nespĺnilo 17 podnikateľských subjektov (6,2 %). PJ neboli na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste označené obchodným menom,

sídlom predávajúceho, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzkovou dobou, triedou, kategóriou ubytovacieho zariadenia.

Všeobecné požiadavky neboli dodržané v 51 PJ (18,6 %). Nedostatky sa vyskytli v tom, že chýbalo označenie ubytovacieho zariadenia, cenník ubytovacích služieb nebol umiestnený na viditeľnom a prístupnom mieste, chýbali viacjazyčné návody na obsluhu telefónov, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania a čísla spojení v rámci ubytovacieho zariadenia, okná ubytovacích objektov a izieb hostí neboli zatemniteľné...

Vo vstupných priestoroch boli zistené nedostatky v 16 PJ (5,8 %). V 9 hoteloch, 2 garni hoteloch a 1 boutique hoteli chýbal osobný alebo evakuačný výťah, v 1 horskom hoteli a 1 penzióne nebola splnená požiadavka recepcie s nepretržitou službou, v 1 turistickej ubytovni nebol hosťom prístupný telefón a v 1 turistickej ubytovni chýbal informačný panel so všetkými základnými informáciami o ubytovni.

Vo vybavenosti ubytovacích zariadení pohostinskými odbytovými strediskami boli zistené nedostatky v 6 PJ (2,2 %). V 1 hoteli nebolo k dispozícii odbytové stredisko s dennou prevádzkou, v 1 horskom hoteli reštaurácia nebola funkčná, v 1 kongresovom hoteli nebola k dispozícii reštaurácia, v 3 penziónoch nebolo k dispozícii jedno stredisko s dennou prevádzkou, chýbala reštaurácia a chýbala miestnosť na podávanie raňajok.

Najviac nedostatkov bolo zistených v ubytovacích priestoroch, kde z prekontrolovaných 274 PJ boli zistené nedostatky tohto charakteru v 93 PJ (33,9 %). Nedostatky sa vyskytli v 35 hoteloch, 2 garni hoteloch, 3 horských hoteloch, 1 kongresovom hoteli, 3 wellness hoteloch, 1 kúpeľnom hoteli, 4 boutique hoteloch, 1 moteli, 36 penziónoch, 2 apartmánových domoch, 4 turistických ubytovniach a v 1 ubytovaní v súkromí - izba. Nedostatky boli zistené najmä vo vybavenosti izieb, pričom chýbali stoly alebo písacie dosky, nočné stolíky alebo poličky s nočnou lampou na každé lôžko, zrkadlá, poháre na vodu, stolné lampy, skrine na šaty, vešiaky, uterák na každé lôžko, chýbal predpísaný počet stoličiek, čalúnené stoličky alebo čalúnené kreslá, odkladací priestor na kufre... Kontrolou boli zistené nedostatky vo vybavenosti predsiení, keď chýbala predsieň, zvuková izolácia dverí, vešiakové steny, zrkadlá, prostriedky na čistenie obuvi, koše na odpadky.

Veľký počet nedostatkov bol zistený aj v hygienických zariadeniach a ich vybavenosti, a to v 56 prípadoch, čo predstavuje 20,4 %. Nedostatky sa vyskytli v 15 hoteloch, 1 garni hoteli, 1 horskom hoteli, 1 kongresovom hoteli, 1 wellness hoteli, 2 boutique hoteloch, 1 hoteli, 25 penziónoch, 2 apartmánových domoch a 7 turistických ubytovniach. Tieto hygienické zariadenia neboli vybavené základnými predpísanými náležitosťami ako napr. papierové obrúsky skladané v škatuli, elektrický sušič vlasov, vrecká na bielizeň, chýbalo osvetlenie nad umývadlom, vrecká na hygienické vložky, uzatvárateľné nádoby na odpadky, poháre na čistenie zubov aj v hygienickom balení (pre triedu****)...

Nedostatok vo frekvencii výmeny posteľnej bielizne v závislosti od kategórie a triedy bol zistený v 1 turistickej ubytovni, kde k výmene bielizne dochádzalo raz za dva týždne.

Pri kontrolnej akcii bola pozornosť inšpektorov SOI sústredená aj na rozsah, charakter a funkčnosť poskytovaných služieb. Nedostatky boli zistené v 2 PJ: v 1 hoteli skutočný počet priradených bodov bol 193, pričom minimálny počet bodov pre zaradenie do kategórie a triedy hotel**** je 210, v ďalšom hoteli skutočný počet priradených bodov bol 70, pričom minimálny počet bodov pre zaradenie do kategórie a triedy hotel*** je 100.

Dodržiavanie cenových predpisov v ubytovacích zariadeniach

Informácia o cene nebola hosťom k dispozícii v 12 PJ (4,4 %). Informácia o cene za ubytovanie nebola poskytnutá v 3 hoteloch, v 1 horskom hoteli, v 5 penziónoch a v 3 turistických

ubytovniach. V týchto prípadoch cenníky za ubytovanie neboli k dispozícii pre spotrebiteľov vôbec alebo neboli umiestnené na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste.

Informácia o cene za doplnkové služby absentovala v 3 PJ (1,1 %). Informácia o cene za doplnkové služby nebola poskytnutá v 1 hoteli. V týchto PJ na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste chýbal cenník doplnkových služieb, čím spotrebiteľ nebol žiadnym spôsobom informovaný o cene týchto služieb.

Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania

Za diskrimináciu spotrebiteľa je považované účtovanie rozdielnych cien za rovnakú službu ubytovania zahraničných a tuzemských hostí. Nedostatky v tomto smere neboli zistené ani v jednom prípade. Toto pozitívne zistenie je výsledkom aj niekoľkoročnej kontroly zo strany SOI, zameranej aj na túto skutočnosť.

V oblasti viazania služieb sa nedostatky vyskytli v 5 PJ, a to v 2 hoteloch, v 2 horských hoteloch a v 1 penzióne - v cene ubytovania boli zahrnuté raňajky, avšak v cenníku nebola informácia: „ubytovaným hosťom poskytujeme raňajky zdarma“.

Monitoring zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení a ich vybavenosť výťahmi

Vybavenosť ubytovacích zariadení výťahmi

Bol vykonaný monitoring zabezpečenia ubytovacích zariadení výťahmi v kategóriách „hotel“ a „penzión“, a to v 116 PJ, pričom 46 PJ (39,7 %) nebolo vybavených výťahmi. Dôvody absencie výťahov zo strany podnikateľských subjektov, či už historické, kultúrne, príp. technicko - prevádzkové, ktoré sú v zmysle platnej legislatívy akceptovateľné, neboli preukázateľne doložené.

Monitoring zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení

V rámci kontrolnej akcie bolo zistené, že z 274 prekontrolovaných ubytovacích zariadení nemalo zabezpečený bezbariérový prístup do zariadenia 90 PJ (32,9 %).

2. Pohostinské odbytové strediská

Kontrola bola vykonaná v 244 pohostinských odbytových strediskách, kde boli zistené nedostatky v 72 prípadoch (29,5 %).

Dodržiavanie poctivosti predaja

Bolo vykonaných 159 kontrolných nákupov (ďalej len KN), z ktorých bolo účtovaných správne 149 KN (93,7 %), predražených 8 KN (5 %) a 2 KN (1,3 %) neboli odsúhlasené z dôvodu váhy ako určeného meradla bez platného úradného overenia.

Hodnota všetkých KN bola vo výške 934,52 EUR. Tieto KN boli predražené celkom o 1,39 EUR. Výška predraženia na 100,- EUR všetkých KN činila 0,15 EUR. Hlavnými dôvodmi predražovania KN bolo v 6 prípadoch nedodržanie deklarovanej miery a v 2 prípadoch išlo o chyby v účtovaní. Z celkového počtu 159 KN nebol v 1 prípade vydaný doklad o kúpe napriek funkčnosti ERP a v 8 prípadoch doklad o kúpe neobsahoval všetky predpísané náležitosti.

Dodržiavanie cenových predpisov v pohostinských odbytových strediskách

Vo všetkých 244 strediskách bolo preverené dodržiavanie predpisov, ktoré sa týkajú informácií o cenách tovarov platných v okamihu ponuky. Nedostatky v tomto smere boli zistené v 8 PJ (3,3 %) - 47 druhov tovarov nebolo označených cenou. V 3 PJ chýbal jedálny a nápojový lístok (JaNL), v 5 PJ nebol predložený a v 12 prípadoch obsahoval neúplné informácie, napr. chýbal raňajkový lístok, chýbal jedálny lístok, nebol predložený nápojový lístok, nebola zabezpečená informácia pre spotrebiteľa o množstve resp. miere podávaných jedál a nápojov a pod. Pri kontrolách boli predložené riadne nadobúdacie doklady na požadované druhy tovarov alebo výrobkov a ani v jednom prípade nebol zistený tovar bez nadobúdacích dokladov.

Hygiena

Osvedčenie o zdravotnej spôsobilosti v podobe platných zdravotných preukazov na činnosť v potravinárskych prevádzkarňach nebolo predložené v 1 PJ. Ani jeden zamestnanec nepracoval v znečistenom odevu. Predávajúci a jeho zamestnanci, ktorí prichádzajú do styku so spotrebiteľom, musia mať označenie alebo odev, ktoré ich odlišuje od spotrebiteľa. Nedostatky v tejto oblasti boli zaznamenané v 5 PJ, ktorých zamestnanci nespĺnili túto povinnosť. Čistota a úroveň používaných pracovných pomôcok a inventáru bola vo všetkých kontrolovaných PJ dodržiavaná.

Nedostatky v skladovaní a uchovávaní jedál a surovín, používaných na ich prípravu, boli zistené v 9 PJ (nedodržanie podmienok skladovania, skladovanie tovarov po dobe spotreby, skladovanie a uchovávanie surovín v rozpore s údajmi uvádzanými výrobcom...).

Nedostatok v úrovni a hygiene ubytovacích a s nimi súvisiacich priestorov bol zistený v 2 PJ, kde sa v 1 penzióne v priestoroch kuchyne nachádzali mravce, v hygienickom zariadení bola na plafóne popraskaná omietka a v odbytovom stredisku mužské a ženské WC kabíny neboli v čase kontroly uzamykatelné.

Rôzne

V 20 PJ sa nachádzalo 21 kusov neoverených meradiel, na ktoré bol vydaný zákaz používania. Súhlas Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (RÚVZ) na prevádzkovanie ubytovacích priestorov a ich pohostinských odbytových stredísk nebol predložený v 8 PJ: Živnostenské oprávnenie bolo v čase kontroly predložené na všetkých kontrolovaných prevádzkach.

Kontrola plnenia opatrení z predchádzajúcich kontrol

Opakované kontroly boli vykonané v 47 PJ. Z uvedeného počtu si 7 PJ nespĺnilo uložené opatrenia z predchádzajúcej kontroly, vykonanej v r. 2015. Nedostatky, ktoré neboli odstránené: nebol k dispozícii výťah, chýbali salóny a klubové priestory, chýbala predsieň, nespĺnený minimálny počet bodov za fakultatívne znaky, nebolo zabezpečené celodenné stravovanie hostí zahrňujúce raňajky, obed a večeru v pohostinskom odbytovom stredisku.

5.5.2 Kontrola predaja tabakových výrobkov maloletým

Inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) bola, v rámci proaktívnej informačnej kampane, v období od **15. augusta – 2. septembra 2016** vykonaná kontrolná akcia zameraná na dodržiavanie zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov v platnom znení (ďalej len „zákon o ochrane nefajčiarov“). Cieľom kontrolnej akcie bolo preverenie dodržiavania ustanovení § 6 - zákazu predaja tabakových výrobkov a výrobkov, ktoré sú určené na fajčenie a neobsahujú tabak osobám mladším ako 18 rokov a odopretie predaja týchto výrobkov osobe mladšej ako 18 rokov.

Kontrolná akcia bola realizovaná v spolupráci so Zväzom obchodu a cestovného ruchu SR, Slovenskou alianciou moderného obchodu a Slovenským združením pre značkové výrobky ako gestormi projektu spoločenskej zodpovednosti **NA VEKU ZÁLEŽÍ**, ktorého cieľom je zamedzenie predaja tabakových výrobkov a výrobkov určených na fajčenie neobsahujúcich tabak osobám mladším ako 18 rokov.

Objektmi kontroly boli prevádzkové jednotky (ďalej len „PJ“) obchodných reťazcov a malé PJ (čerpacie stanice, novinové stánky, malé predajne potravín, prevádzky verejného stravovania, kaviarne a hostince).

Osoby mladšie ako 18 rokov, ktoré sa kontrol zúčastnili, boli rozdelené do dvoch vekových kategórií, a to do **kategórie maloletých** (ide o osoby, ktoré prekročili 11 rokov veku a nedovŕšili 15 rokov veku) a **kategórie mladistvých** (osoby, ktoré prekročili 15 rokov veku a nedovŕšili 18 rokov veku).

Podľa výsledkov kontroly najviac porušení zákona bolo zistených pri predaji tabakových výrobkov mladistvým osobám vo veku od 16 do 17 rokov.

Kontrola bola vykonaná celkom v **282** PJ, z toho v **90** PJ obchodných reťazcov a v **192** malých PJ. Z vykonaných **282** kontrolných nákupov (ďalej len „KN“), do ktorých boli osobami mladšími ako 18 rokov požadované tabakové výrobky (ďalej len „TV“), boli tieto odpredané v **83** prípadoch, čo predstavuje **29,43** %. Z týchto prípadov boli TV osobe mladšej ako 18 rokov odpredané v **24** PJ obchodných reťazcov a v **59** malých PJ.

Z počtu **83** prípadov protizákonne odpredaných tabakových výrobkov: v **18** prípadoch (21,69 %), išlo o odpredaj tabakového výrobku maloletému vo vekovej kategórii 11 - 15 rokov, v **65** prípadoch (78,31 %) išlo o odpredaj tabakového výrobku mladistvému vo vekovej kategórii 16 - 17 rokov.

Na vykonaný KN nebol vydaný doklad o kúpe v **14** prípadoch, a to v malých PJ (**2** stánky PNS a tabaku, **1** malá predajňa potravín, **1** prevádzka verejného stravovania, **10** kaviarní a hostincov). V **3** prípadoch neobsahoval doklad o kúpe predpísané náležitosti. V rámci kontrolnej akcie bol prešetrený **1 spotrebiteľský podnet** (Košický kraj), týkajúci sa predaja tabakových výrobkov osobám mladším ako 18 rokov. Podnet bol vyhodnotený ako opodstatnený, nakoľko predaj cigariet mladistvej osobe sa pri kontrolnom nákupe potvrdil. Najhorší výsledok v porušeníach zákona o ochrane nefajčiarov bol zistený v **Trnavskom kraji**, kedy v **48,28** % bol umožnený odpredaj TV maloletým. Najmenej porušení zaznamenali v **Prešovskom kraji**, a to v **10,34** % prípadoch. V **1** PJ (Banskobystrický kraj) **nebola verejnosť upozornená na zákaz predaja tabakových výrobkov osobám mladším ako 18 rokov oznamom**, ktorý má byť umiestnený na viditeľnom mieste.

Opakujúce sa nedostatky

Za účelom preverenia dodržiavania záväzných pokynov, uložených inšpektormi SOI pri kontrolách uskutočnených v roku 2015, sa SOI zamerala na tie podnikateľské subjekty, ktoré odpredali TV osobám mladším ako 18 rokov (išlo o 6 podnikateľských subjektov). Opakovaný odpredaj TV boli zistený u **2** podnikateľských subjektov, pričom **opätovne** ide o PJ so sídlom v **Bratislavskom kraji**:

BILLA, s. r. o., Bajkalská 19/A, Bratislava, IČO: 31 347 037

BILLA, Bajkalská 19/A, Bratislava - cigarety boli odpredané mladistvej osobe.

U daného subjektu ide o opakujúci sa nedostatok, nakoľko k odpredaju cigariet osobe mladšej ako 18 rokov došlo aj pri kontrole v auguste 2015, pričom išlo o PJ BILLA, Kazanská 6, Bratislava,

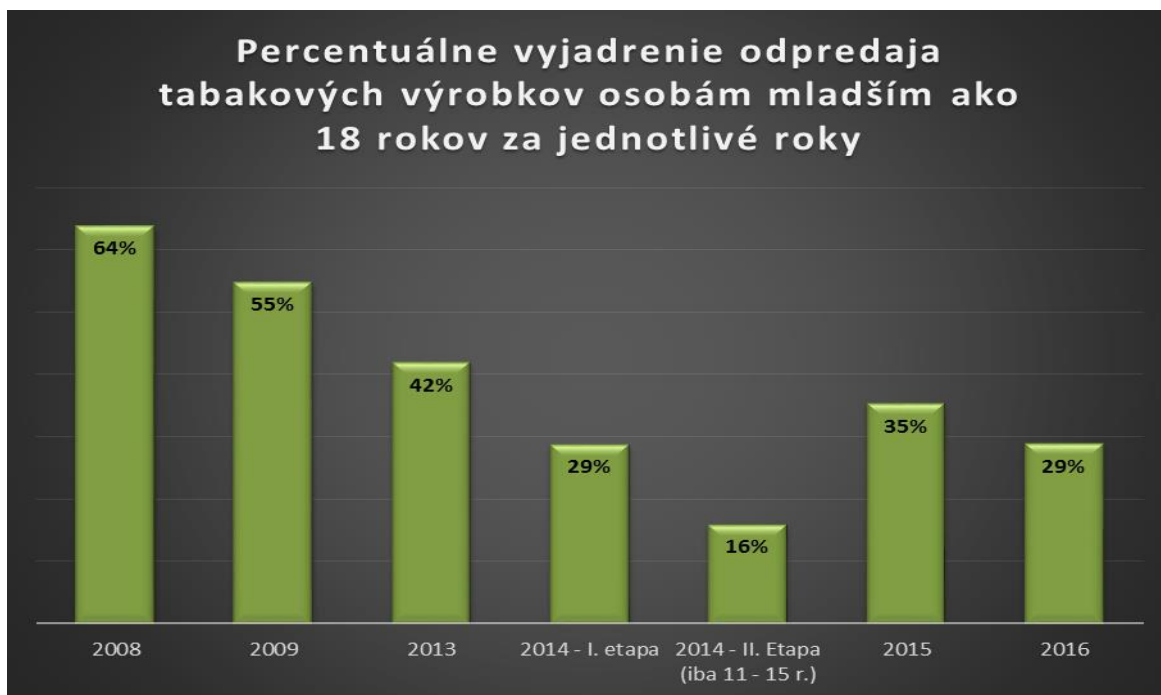
MEDIAPRESS Bratislava, spol. s r. o., Stará Vajnorská 9, 831 04 Bratislava, IČO: 31 384 421

Trafika – „TABAK – PRESS“ , OC Polus, Vajnorská 100, Bratislava - cigarety boli odpredané mladistvej osobe.

U daného subjektu MEDIAPRESS Bratislava, spol. s r. o. ide o opakujúci sa nedostatok z roku 2015 a 2014, pričom v roku 2015 došlo k odpredaju cigariet osobe mladšej ako 18 rokov v 3 PJ (Novinový stánok, Ml. Nivy 31 – zástavka MHD, Bratislava; Trafika, AS Ml. Nivy 31, Bratislava; Novinový stánok, Záhradnícka - Miletičova, Bratislava) a v roku 2014 došlo k odpredaju cigariet v PJ daného subjektu Tabak, Rajecká 6, Bratislava.

Kontrola dodržiavania zákona o ochrane nefajčiarov venuje SOI zvýšenú pozornosť už od roku 2008.

Percento prípadov predaja tabakových výrobkov osobe mladšej ako 18 rokov je v tomto roku **29** %. Obdobný výsledok sme kontrolnou akciou dosiahli aj v roku 2014. Oproti roku 2015 ide o 6 %-ný pokles zistených porušení.



5.5.3 Kontrola zameraná na preverenie dodržiavania povinností CK – poistenie proti úpadku/banková záruka

V dňoch 25. 07. – 29. 07. 2016 sa uskutočnila celoslovenská kontrolná akcia, prioritne zameraná na preverenie dodržiavania povinností cestovných kancelárií mať po celý čas predaja zájazdov uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku alebo bankovú záruku. Inšpektoráty SOI sa okrem toho zamerali aj na kontrolu dodržiavania ďalších povinností, stanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o doplnení zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (napr. označenie prevádzkarne, evidencia reklamácií, poskytnutie informácie o možnosti alternatívneho riešenia sporov).

Inšpektoráty SOI preverili v rámci kontroly celkom 85 podnikateľských subjektov.

1. Zistenia ohľadom poistenia pre prípad úpadku (banková záruka)

Z vykonaných kontrol vyplynulo, že bez platnej zmluvy o poistení zájazdu pre prípad úpadku (resp. bez bankovej záruky) predávala zájazdy **CK Hechter Slovakia, s. r. o.** Inšpektori SOI uzatvorili zmluvu o obstaraní zájazdu v Bratislavskom kraji (pobočka CK Jesenského 14, Bratislava) a v Košickom kraji (pobočka CK Alžbetina 11, Košice). Počas výkonu kontroly v pobočke CK Hechter Slovakia, s. r. o. na Alžbetinej 4 v Košiciach bola uzatváraná zmluva o obstaraní zájazdu s ďalším spotrebiteľom, pričom cena zájazdu bola klientom uhradená priamo v pobočke CK.

Uvedené zistenia potvrdzujú, že CK Hechter Slovakia, s. r. o. opísaným konaním porušila Predbežné opatrenie č. 2069/04/2016, ktorým Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj nariadil zastavenie nekalej obchodnej praxe, spočívajúcej v uzatváraní zmlúv o obstaraní zájazdu na predaj vlastných zájazdov a v uvádzaní akejkoľvek formy informácie, že vyššie uvedená spoločnosť disponuje prostredníctvom poistnej zmluvy č. 411021492 poistením pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

Platnú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku (resp. bankovú záruku) nepredložila ani spoločnosť **SUNFLOWER TOURS, s. r. o.**, ktorá podľa výpisu z obchodného registra má v predmete činnosti aj prevádzkovanie cestovnej kancelárie a prevádzkovanie cestovnej agentúry.

Pri výkone kontroly inšpektori SOI zistili, že spoločnosť SUNFLOWER TOURS, s. r. o., Dunajská 18, Bratislava vystupuje pri uzatváraní zájazdov ako sprostredkovateľ, pričom obstarávateľom zájazdov je spoločnosť SUNFLOWER TOURS SP ZOO, Warszawa.

Za účelom preverenia činnosti spoločnosti SUNFLOWER TOURS, s. r. o., Bratislava boli kontrolovanej osobe uložené záväzné pokyny, v zmysle ktorých mala spoločnosť v termíne do 05. 08. 2016 predložiť Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj:

- zmluvu o možnom predaji, uzatvorenú so spoločnosťou SUNFLOWER TOURS SP ZOO, Warszawa,
- zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku,
- zmluvu o možnom predaji, uzatvorenú s CK AZUR REISEN, s. r. o.,
- kópie všetkých zmlúv o obstaraní zájazdu, uzatvorených od 01. 01. 2016 do 20. 03. 2016 spolu so zdokladovaním skutočnosti, kedy bola uhradená cena zájazdu.

Kontrolovaná osoba záväzné pokyny nespĺnila a doklady nedoručila.

2.Iné zistenia

Alternatívne riešenie sporov:

Pred uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu je predávajúci povinný oznámiť spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, ktorým je zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

Nedodržanie uvedenej povinnosti bolo zistené v piatich prípadoch (4 kontrolované subjekty v Trnavskom kraji, 1 kontrolovaný subjekt v Košickom kraji).

Reklamačný poriadok:

Predávajúci je povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Reklamačný poriadok má byť v prevádzkarni umiestnený na viditeľnom mieste, dostupnom spotrebiteľovi.

Porušenie uvedenej povinnosti bolo zistené v Košickom kraji, kde bol u 1 kontrolovaného subjektu zistený chýbajúci reklamačný poriadok a daný subjekt nepreukázal, akým spôsobom je spotrebiteľ informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Inšpektorát SOI	Počet vykonaných kontrol	Počet zistených nedostatkov podľa § 7 ods. 1 písm. a)	Počet iných zistených porušení
I – SOI BB	11	0	0
I – SOI BA	14	2 (CK Hechter Slovakia, SUNFLOWER TOURS)	1 (nedodržanie uloženého záväzného pokynu)
I – SOI KE	19	1 (CK Hechter Slovakia)	2 (chýbajúci reklamačný poriadok, neposkytnutie informácie o možnosti využiť ARS)
I – SOI NR	7	0	0
I – SOI PO	11	0	0
I – SOI TN	6	0	0
I – SOI TT	10	0	4(neposkytnutie informácie o možnosti využiť ARS)
I – SOI ZA	7	0	0

5.5.4 Kontrola internetových obchodov

V období od 17. 10. 2016 do 17. 11. 2016 vykonali inšpektori SOI kontrolu, zameranú na dodržiavanie povinností prevádzkovateľov internetových obchodov. Predmetom kontroly bolo dodržiavanie povinností, stanovených v nasledujúcich právnych predpisoch:

- zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru a poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o predaji na diaľku“),
- zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“),
- zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. (ďalej len „zákon o elektronickom obchode“),
- zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

Kontrolná akcia bola prioritne zameraná na plnenie informačných povinností, ktoré predávajúcemu vo vzťahu k spotrebiteľovi vyplývajú ešte pred samotným uzatvorením zmluvy. Počas kontroly boli taktiež odobrané všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) jednotlivých e-shopov za účelom ich posúdenia a identifikácie prípadných neprijateľných zmluvných podmienok.

Počas kontrolnej akcie vykonali inšpektoráty SOI **celkom 90 kontrol**, z toho 3 kontroly boli realizované na základe spotrebiteľských podnetov (všetky podnety zaevidoval Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj), týkajúcich sa nepravdivých údajov na webovej stránke internetového obchodu. Nedostatky boli zistené pri **82** internetových obchodoch, čo predstavuje **91 %** kontrolovaných subjektov.

Kontrola bola rozdelená na dve časti:

I. časť: Kontrola obsahových náležitostí webovej stránky

Predmetom kontroly bol súlad obsahu webových stránok s § 3 ods. 1 písm. a) – t) zákona o predaji na diaľku a § 4 ods. 1 písm. e) zákona o elektronickom obchode. Inšpektori SOI zistili celkovo **267 nedostatkov**.

Príklady zistených porušení:

- neinformovanie spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu (**21,61 %**),
- neinformovanie spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy (**19,41 %**),
- neuvedenie názvu a adresy orgánu dozoru (**16,85 %**),
- nepoučenie spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby (**11,72 %**).

II. časť: Kontrola VOP

Z celkového počtu **90** odobraných VOP boli zistené nedostatky v **75** prípadoch, čo je **83 %** z celkového počtu kontrolovaných subjektov. Celkový počet zistených nedostatkov bol **372**.

Z výsledkov kontrol je zrejmé, že subjekty internetové obchody podcenili právnu stránku obsahu obchodných podmienok, ktoré formulovali bez ohľadu na ustanovenia právnych predpisov, týkajúcich sa uvedenej problematiky.

Veľmi častým nedostatkom internetových obchodov sú odkazy na už neplatné zákony. Prevažná väčšina prevádzkovateľov internetových obchodov nezaznamenala zmenu legislatívy v roku 2014, kedy vstúpil do platnosti zákon č. 102/2014 Z. z. o predaji na diaľku, ktorý nahradil zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji a kedy došlo k významným zmenám povinností predávajúcich pri predaji tovaru na diaľku, ako napríklad zmena lehoty na vrátenie tovaru predávajúcemu pri odstúpení na diaľku.

Neznalosť zákona sa sčasti podpísala aj na konaní podnikateľov voči spotrebiteľom, ktorí sa následne obracajú na SOI s prosbou o pomoc pri riešení svojich problémov. Najčastejšie spotrebiteľské podania poukazujú na to, že VOP obsahujú iné lehoty na odstúpenie od zmluvy či vrátenie kúpnej ceny, ako uvádzajú platné právne predpisy, pričom tieto lehoty sú svojvoľne upravené v neprospech spotrebiteľa. Ďalším príkladom sú neprijateľné podmienky pri odstúpení od zmluvy, napr. že tovar možno vrátiť len v nepoškodenom originálnom obale, čo je v rozpore so zákonom.

6 Výkon dozoru na trhu s chemickými látkami

SOI zohráva nezastupiteľnú úlohu pri dozore v tejto harmonizovanej oblasti, ktorá je veľmi prísne kontrolovaná zo strany Európskej komisie. Pretože chemické látky, chemické zmesi, detergenty a biocídne výrobky, nebezpečné pre život, zdravie a životné prostredie sú výrobkami, ktoré sa každodenne používajú v domácnostiach spotrebiteľov, sú predmetom intenzívnej kontroly zo strany SOI. Ide o celoplošné plánované kontroly, ktorých účelom nie je len identifikácia nebezpečných výrobkov, ale majú aj preventívny charakter. V tejto oblasti sa SOI zameriava nielen na správne označovanie, ale aj na balenie uvedených výrobkov, a to predovšetkým z hľadiska ich možnej zameny s potravinou (najmä v prípadoch, ak sa tieto výrobky nachádzajú v tekutej forme).

V roku 2016 boli vykonané dve kontrolné akcie, z ktorých jedna bola zameraná na biocídne výrobky a jedna na označovanie farieb, lakov a výrobkov s obsahom organických rozpúšťadiel.

Vzhľadom na intenzívnu kontrolu, kde sú vyselektované z trhu výrobky s nedostatkami, počet podnetov na chemické látky, zmesi, detergenty a biocídne výrobky je zanedbateľný a z roka na rok má klesajúcu tendenciu.

6.1 Kontrola biocídnych výrobkov

Kontrola bola vykonaná v období október a november 2016 s cieľom vyselektovať z trhu SR biocídne výrobky s obsahom účinných látok, na ktoré sa vzťahuje zákaz uvádzania alebo sprístupňovania na trh, ako aj preveriť u ostatných biocídnych výrobkov dodržiavanie povinností ustanovených v zákone č. 319/2013 Z. z. o pôsobnosti orgánov štátnej správy pre sprístupňovanie biocídnych výrobkov na trh a ich používanie a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 528/2012 o sprístupňovaní biocídnych výrobkov na trhu a ich používaní a v delegovanom nariadení Komisie (EÚ) č. 1062/2014 o pracovnom programe na systematické skúmanie všetkých existujúcich účinných látok nachádzajúcich sa v biocídnych výrobkoch uvedených v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 528/2012.

V rámci kontrolnej akcie, ktorá bola zameraná na dodržiavanie zákona a nariadenia, inšpektori SOI vykonali kontroly u 10 výrobcov a 35 distribútorov. Bolo prekontrolovaných **212 druhov** biocídnych výrobkov, z toho u **45** druhov boli zistené nedostatky, čo predstavuje 21,2 %. Ďalších 28 kontrol bolo vykonaných vo veľkoskladoch a maloobchodných predajniach, ktoré boli zamerané najmä na zistenie informácií o výrobkoch, ich výrobcov resp. distribútoroch ako aj o výskyte biocídnych výrobkov v predaji po lehote, ktorá je stanovená v zákone na ich dopredaj, ak predmetná účinná látka nie je schválená alebo ak na biocídny výrobok nebola podaná žiadosť na autorizáciu, prípadne o výskyte biocídnych

výrobkov s obsahom účinných látok, na ktoré sa vzťahuje zákaz uvádzania na trh podľa nariadenia.

Počas kontrolnej akcie neboli zistené žiadne biocídne výrobky s obsahom účinných látok, ktoré nebudú hodnotené a na ktoré sa vzťahuje podľa nariadenia zákaz uvádzania na trh.

Z kontrolovaných 212 druhov biocídnych výrobkov **11 druhov bolo uvedených na trh bez toho, aby boli zapísané do registra BV**, čo predstavuje 5,2 %.

Počas kontrolnej akcie boli zistené 4 druhy biocídnych výrobkov na trhu, kde distribútori nepredložili registráciu ani autorizáciu z Centra pre chemické látky a prípravky. Žiadosť z Centra pre chemické látky a prípravky o zápis biocídnych výrobkov distribútori nevlastnili. Nepredložili Rozhodnutie z Centra pre chemické látky a prípravky. Kontrolované subjekty nebudú ďalej predmetné biocídne výrobky predávať a stiahnu ich z trhu.

Predmetom kontroly boli tiež karty bezpečnostných údajov (KBÚ) tých biocídnych výrobkov, ktoré boli klasifikované ako nebezpečné. Z prekontrolovaných **152 KBÚ** na 5 druhov biocídnych výrobkov nemali podnikatelia vypracované KBÚ (3,3 %) pri kontrole. Tieto KBÚ boli zaslané Národnému toxikologickému informačnému centru ako aj príjemcom biocídnych výrobkov až po ich vypracovaní. Z obsahovej stránky KBÚ neboli zistené nedostatky.

Správnosť klasifikácie zmesi bola prekontrolovaná v každom prípade. Nesprávna výsledná klasifikácia počas kontrolnej akcie nebola zistená.

Z prekontrolovaných 212 druhov biocídnych výrobkov **u 14 druhov** (6,6 %) boli zistené **nedostatky v označovaní**. Najväznejšími nedostatkami boli chýbajúce informácie na etikete v štátnom jazyku.

Ďalšími nedostatkami boli :

- chýbajúce registračné číslo,
- nesprávne registračné číslo,
- chýbajúce pokyny na bezpečné použitie a zneškodnenie BV a jeho obalu, vrátane zákazu opakovaného použitia obalu,
- deklarácia biocídneho účinku v označení, pritom výrobok neobsahuje účinnú látku,
- biocídne výrobky sa nachádzali v ponuke pre spotrebiteľa po uplynutí doby spotreby.

Inšpektori počas kontrolnej akcie nezistili žiadne nedostatky v balení kontrolovaných biocídnych výrobkov.

Z kontrolovaných propagačných materiálov biocídnych výrobkov na internetových stránkach a na reklamných letákoch bolo zistené v 9 prípadoch chýbajúce upozornenie podľa nariadenia. Napríklad pri reklame biocídneho výrobku v letáku nebolo uvedené upozornenie v zmysle nariadenia: „Používajte biocídy bezpečným spôsobom. Pred použitím si vždy prečítajte etiketu a informácie o výrobku.“

6.2 Kontrola farieb, lakov a výrobkov s obsahom organických rozpúšťadiel na povrchovú úpravu vozidiel, objektov a ich častí

V mesiaci október 2016 vykonali inšpektori SOI vo veľkoobchodnej a maloobchodnej sieti kontrolu dodržiavania povinností pri označovaní farieb, lakov a výrobkov s obsahom organických rozpúšťadiel na povrchovú úpravu vozidiel, objektov a ich častí, ustanovených zákonom č. 137/2010 Z. z. o ovzduší v platnom znení a vyhláškou MŽP SR č. 127/2011 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam regulovaných výrobkov, označovanie ich

obalov a požiadavky na obmedzenie emisií prchavých organických zlúčenín pri používaní organických rozpúšťadiel v regulovaných výrobkoch.

O vykonanie kontroly SOI požiadal Odbor ochrany ovzdušia Ministerstva životného prostredia SR.

Cieľom kontroly bolo preveriť vo veľkoskladoch a maloobchodných predajniach dodržiavanie požiadaviek na označovanie a limitný obsah prchavých organických zlúčenín (VOC) v regulovaných výrobkoch, ako aj vyselektovanie regulovaných výrobkov s nadlimitným obsahom VOC z trhu.

V rámci kontrolnej akcie inšpektori SOI vykonali kontroly v **36** prevádzkových jednotkách. Bolo prekontrolovaných **140 druhov regulovaných výrobkov**, z toho u **9 druhov** boli zistené nedostatky, čo predstavuje 6,4 %.

V označení regulovaných výrobkov boli zistené nasledovné nedostatky:

- nesprávne označenie kategórie, podkategórie výrobku,
- chýbajúca informácia o kategórii a podkategórii výrobku,
- chýbal údaj o najvyššom VOC v stave, v ktorom je regulovaný výrobok pripravený na použitie,
- iné nedostatky v označení regulovaných výrobkov - chemických zmesí,
- informácia o obsahu VOC bola síce uvedená, však nebola jasne špecifikovaná.

Zistené nedostatky boli postúpené na došetrenie **Slovenskej inšpekcie životného prostredia**.

7 Oblasť bezpečnosti nepotravinových výrobkov

Situácia v oblasti bezpečnosti výrobkov sa v priebehu posledných rokov výrazne zlepšila. Pokým v rokoch 2007 – 2008 sa zistenia pohybovali na úrovni viac ako 190 nebezpečných výrobkov, **v posledných štyroch rokoch sa zistenia pohybujú v priemere 60 - 80 zistených nebezpečných výrobkov.**

So zvýšenou pozornosťou sa SOI venuje najmä komodite hračiek, nakoľko táto je určená pre najzraniteľnejšiu skupinu spotrebiteľov. Aj v roku 2016 SOI zaznamenala zvýšený výskyt nebezpečných hračiek, a to až na úrovni 79 % z celkového počtu zistených nebezpečných výrobkov. Toto však odráža aj fakt, že SOI od roku 2014 pristúpila k rozsiahlejším kontrolným akciám a zamerala sa na sortimentné skupiny hračiek, ktoré v predchádzajúcich obdobiach vykazovali zvýšenú mieru nebezpečnosti, a to najmä na hračky vyrobené z mäkkého PVC a hračky určené pre deti do 36 mesiacov. V roku 2016 bol pri hračkách zaznamenaný najvyšší výskyt rizika zadusenía alebo poranenia, ale pretrváva naďalej aj riziko chemické. Tomuto nasvedčuje aj veľmi intenzívna spolupráca s colnými orgánmi pri kontrolách výrobkov dovážaných z tretích krajín, čoho výsledkom je, že stovky druhov výrobkov, ktoré neboli v súlade s požiadavkami harmonizačných predpisov EÚ, neboli na základe záväzného stanoviska SOI prepustené do režimu voľný obeh.

7.1 Kontrola bezpečnosti a zhody výrobkov

SOI počas celého roka 2016 ako orgán dohľadu nad plnením povinností zákona o zhode, ako aj orgán dohľadu nad plnením povinností zákona o ochrane spotrebiteľa, priebežne a systematicky kontrolovala zhodu a bezpečnosť výrobkov na trhu SR.

V rámci reaktívnych kontrol na základe vizuálneho posúdenia výrobkov, podľa vlastných poznatkov a skúseností o rizikosti konkrétnych rizikových sortimentov alebo na základe podnetov spotrebiteľov, uskutočňovala odbery vzoriek na overenie ich vlastností skúšaním v príslušných akreditovaných laboratóriách. Išlo o sortimentné skupiny – hračky, prenosné svietidlá pre deti, výrobky starostlivosti o deti, tepelno-izolačné dosky z expandovaného polystyrénu EPS, napodobeniny potravín, detské kočíky, športové kolobežky.

V rámci proaktívnych kontrol s cieľom overiť zhodu a bezpečnosť výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke trhu, odobrala 19 druhov CD a DVD prehrávačov, 19 druhov uhlových brúsok a 15 druhov prenosných varných spotrebičov na posúdenie ich vlastností.

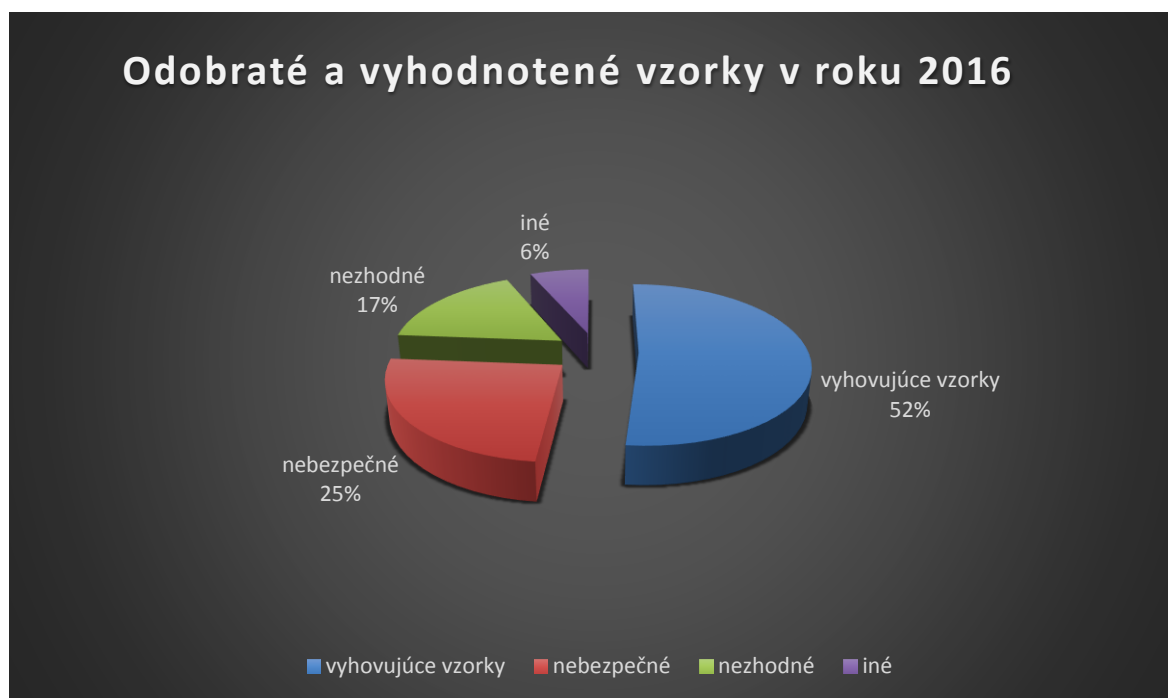
Pri výkone trhového dozoru SOI odobrala z trhu Slovenskej republiky celkom 278 vzoriek výrobkov. Na skúšanie vlastností do skúšobných laboratórií bolo daných 244 vzoriek (vrátane vzoriek odobratých v roku 2015). Z tohto počtu bolo 118 nevyhovujúcich, čo predstavuje 48,36 %, a to 60 výrobkov z dôvodu bezpečnosti (24,59 %), 42 z dôvodu nezhody s technickými požiadavkami (17,21 %) a 16 z iných kvalitatívnych dôvodov (6,56 %).

V roku 2016 SOI zistila na **národnom trhu** celkom **53 nebezpečných výrobkov** a ďalších **7 nebezpečných výrobkov nebolo prepustených do režimu voľný obeh**.

Celkom 88,33 % nebezpečných výrobkov malo svoj pôvod v tretích krajinách a až 91 % bolo označených CE značkou, ktorá by mala byť zárukou ich bezpečnosti .

V prípadoch, kedy nebezpečné druhy boli distribuované na trh SR z iných členských štátov, SOI oznamovala svoje zistenie partnerskému orgánu trhového dozoru v sídle ich výrobcov, prípadne dovozcov alebo dodávateľov v rámci administratívnej spolupráce. Výrobky s preukázateľne zisteným závažným rizikom oznámila do systému RAPEX a výsledky testov oznamovala aj prostredníctvom systému ICSMS.

Odobraté a hodnotené vzorky sú uvedené v tabuľke 4, v prílohe 3 je zoznam nebezpečných výrobkov vrátane rizika nebezpečnosti.



Poznámka: do vyhodnotených vzoriek sú zahrnuté aj vzorky, ktoré boli odobraté v roku 2015



7.2 Kontrola dovážaných výrobkov pri vstupe na jednotný trh EÚ

Okrem kontroly vnútorného trhu podľa kompetenčného zákona, je SOI orgánom dohľadu aj nad dovážanými výrobkami z tretích krajín pri vstupe na jednotný trh EÚ. Podľa čl. 27 až 29 Nariadenia EP a Rady č. 765/2008, ktorým sa stanovujú požiadavky akreditácie a dohľadu nad trhom v súvislosti s uvádzaním výrobkov na trh a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 339/93 (ďalej len „nariadenie EP a Rady č. 765/2008“), spolupracuje SOI pri kontrolách dovážaných výrobkov (ktoré vstupujú na jednotný trh po prvýkrát cez náš národný trh) s colnými orgánmi, ktoré sa stali integrálnou súčasťou trhového dozoru. Colné orgány prepustia výrobky, ktoré notifikovali orgány dozoru, do režimu voľný obeh, ak do troch pracovných dní nebudú oboznámené s opatrením, prijatým týmto orgánom. Nariadenie sa vzťahuje len na výrobky, ktoré podliehajú harmonizačným právnym predpisom. Určenie jednotlivých výrobkov oznamovaných SOI colnými orgánmi, kopíruje jej právomoci a kompetencie dané príslušnými platnými právnymi predpismi.

Na základe čl. 27 až 29 nariadenia EP a Rady (ES) č. 765/2008 vykonáva SOI kontroly výrobkov dovážaných z tretích krajín na základe hlásení colných orgánov o ich dovoze. V prípade zistení, že dovážaný tovar nie je v súlade s harmonizačnými právnymi predpismi EÚ, vydáva SOI záväzné stanoviská pre colné úrady o neprepustení tovaru do režimu voľný obeh na jednotný trh EÚ.

Na základe predložených informácií za rok 2016 je možné konštatovať, že efektívnosť kontrolnej činnosti SOI sa zvýšila z dôvodu lepšej využiteľnosti samotných hlásení colných orgánov. Význam takýchto kontrol je nesporný. Ide o zabránenie „infikovania“ jednotného trhu Únie nebezpečnými, alebo nezhodnými výrobkami, prípadne výrobkami s falošným alebo zavádzajúcim označením CE, či výrobkami značenými v rozpore s harmonizačnými právnymi predpismi EÚ, a to ešte pred ich uvedením a rozptýlením na trhu.

V súčasnosti sú dovážané výrobky kontrolované v nasledovnom členení:

- tzv. štandardné kontroly na základe hlásení colných orgánov
- tzv. kontroly v režime rizikového profilu na základe žiadosti SOI, a to na základe hlásení dovozov, ktoré SOI vytypovala podľa predchádzajúcich skúseností. *V roku 2016 SOI žiadala vytvorenie rizikového profilu na hračky, strojové zariadenia - uhlové brúsky, elektrovýrobky - CD a DVD prehrávače, hlásiče dymu, prenosné detské svietidlá, textilné výrobky určené pre deti a dospelých a diskové kolesá*
- kontroly na základe hlásení colných orgánov sortimentných skupín vytypovaných DG TAXUD. V roku 2016 bolo do colnej kontroly zaradených 13 sortimentných skupín:

tlakové hrnce, zapalovače, rekreačné plavidlá, ochranné rukavice, slnečné okuliare, prenosné svietidlá, prilby, reflexné vesty, plynové grily, plynové variče, olejové lampy, cement, vianočné svietiace reťazce.

V roku 2016 bolo **prijatých celkom 229 hlásení colných orgánov**, na základe ktorých bolo zo strany SOI **vykonaných 102 kontrol a vydaných 126 záväzných stanovísk**. Rozdiel medzi prijatými hláseniami a vykonanými kontrolami vzniká z dôvodu, že tieto hlásenia buď nespádali do kompetencie SOI alebo boli chybné, resp. nevyužiteľné pre kontrolu SOI. V 74 prípadoch bolo prepustených do režimu voľný obeh 919 druhov tovarov.

Na základe 52 záväzných stanovísk SOI nebolo prepustených do režimu voľný obeh 154 druhov tovaru. Z uvedeného počtu bolo **147 druhov nezhodných výrobkov a 7 druhov nebezpečných výrobkov** (6 hračiek a 1 stavebný výrobok).

Zoznam nebezpečných výrobkov neprepustených do režimu voľný obeh

Por. číslo	Sortimentná skupina	Názov výrobku	Krajina pôvodu	Označenie CE	Zdroj podnetu	Riziko
					hlásenie CÚ	
1.	Hračky	Plastová rybka na zotrvačník	Čína	Áno	Áno	Riziko zadusenía
2.	Hračky	Plastová húsenica na zotrvačník	Čína	Áno	Áno	Riziko zadusenía
3.	Hračky	DOLL STROLLER NO. 339	Čína	Áno	Áno	Riziko zadusenía
4.	Hračky	Mobilný telefón SUMMER	Čína	Áno	Áno	Riziko zadusenía
5.	Hračky	Plyšový medvedík s textilnou mašľou	Čína	Áno	Áno	Riziko zadusenía
6.	Hračky	Plyšové zvieratko v čiapke	Čína	Áno	Áno	Riziko zadusenía
7.	Stavebné výrobky	Hlásič dymu - EJ 019 Home Guard	Čína	Áno	Áno	Riziko požiaru

Do režimu voľný obeh nebolo prepustených 147 druhov výrobkov z dôvodu ich nezhody s harmonizačnými právnymi predpismi v členení:

- bez označenia CE – 76 druhov výrobkov
- nesprávny tvar CE – 5 druhov výrobkov
- bez označenia výrobcom, resp. dovozcom – 56 druhov výrobkov
- neoznačený identifikačnými údajmi – 19 druhov výrobkov
- iné nedostatky – 38 druhov výrobkov

Prekvapivým zistením je 76 druhov výrobkov bez označenia CE a 5 druhov s nesprávnym tvarom CE, pričom táto povinnosť výrobcu, alebo splnomocneného zástupcu výrobcu patrí medzi elementárne požiadavky harmonizačných právnych predpisov. Prínosom colnej spolupráce je jednoduchosť šetrenia zachytených výrobkov na hraniciach, nakoľko tieto nie je potrebné následne vyhľadávať na vnútornom trhu v rámci celého distribučného reťazca.

**Výsledky kontrol SOI vykonaných na základe hlásenia colných orgánov
podľa Nariadenia EP a Rady 765/2008**

Výsledky kontrol SOI vykonaných na základe hlásenia colných orgánov podľa Nariadenia EP a Rady 765/2008											
Výsledky kontrol za rok	počet hlásení CO	počet kontrol SOI	počet stanovísk celkom	Záväzné stanovisko Prepustiť		Záväzné stanovisko Neprepustiť spolu		Záväzné stanovisko Neprepustiť Nebezpečný výrobok		Záväzné stanovisko Neprepustiť Nezhodný výrobok	
				počet stanovísk	počet druhov	počet stanovísk	počet druhov	počet stanovísk	počet druhov	počet stanovísk	počet druhov
2016	229	102	126	74	919	52	154	7	7	45	147
2015	122	34	31	20	267	11	98	1	1	10	97
2014	213	87	92	47	-	45	789	4	13	41	776
2013	204	54	52	10	-	42	157	3	16	39	241
2012	432	72	72	31	-	41	187	4	39	37	148
2011	132	38	38	8	-	30	-	7	-	23	-

7.3 Kontrola výskytu nebezpečných výrobkov na trhu SR notifikovaných v systéme RAPEX

SOI počas celého roka 2016 systematicky kontrolovala, či sa v ponuke trhu nenachádzajú nebezpečné výrobky notifikované do systému RAPEX (systém rýchlej informácie o nebezpečných výrobkoch medzi členskými štátmi EÚ) všetkými partnerskými orgánmi trhového dozoru členských štátov - išlo spolu o **1 040** notifikácií nebezpečných druhov. Pri ich vyhľadávaní na trhu bolo prekontrolovaných 3 137 prevádzkarní. Na národnom trhu SR nebol zistený z tohto dôvodu žiadny nebezpečný výrobok.

7.4 Kontrola súladu výrobkov s harmonizačnými právnymi predpismi EÚ

Odbor metodiky technickej kontroly výrobkov ÚI SOI metodicky riadil a koordinoval spolu 13 celoslovenských kontrolných akcií, a to v komoditách, prípadne v sortimentných skupinách stavebných výrobkov (okien), elektrických ručných náradí (uhlové, priame a vertikálne brúsky, CD a DVD prehrávačov, výrobkov starostlivosti pre deti, cementov, rekreačných plavidiel a vodných skútrov, diskových kolies, pyrotechnických výrobkov, elektrických spotrebičov pre domácnosť (prenosné varné spotrebiče), textilných výrobkov, energeticky významných výrobkov, hračiek, prenosných svietidiel pre deti a vianočných svietiacich reťazcov.

7.4.1 Kontrola stavebných výrobkov - okná

Cieľom kontrolnej akcie bolo preveriť plnenie požiadaviek zákona o stavebných výrobkoch a Vyhlášky MDVRR SR, ktorou sa ustanovuje zoznam skupín stavebných výrobkov a systémy posudzovania parametrov v sortimentnej skupine stavebných výrobkov - okien uvedených a prístupných na trhu SR. Predmetom kontroly boli okná bez požiarnej odolnosti a/alebo

tesnosti proti prieniku dymu, a to okná s ručným ovládaním alebo mechanickým pohonom, ktoré sa inštalujú na zvislé otvory v stene a strešné okná.

Obsahom kontroly bolo:

- kontrola dokumentov súvisiacich s posúdením parametrov (vyhlásenie o zhode resp. vyhlásenie o parametroch, protokoly o skúškach),
- kontrola označenia CE a oprávnenosť jeho použitia,
- kontrola návodu na používanie a montáž výrobku.

Inšpektori SOI v rámci celoslovenskej akcie vykonali 104 kontrol predajných jednotiek (ďalej len PJ), z čoho bolo 52 výrobcov a 52 distribútorov, pričom skontrolovali 225 druhov okien určených na predaj. Nedostatky boli zistené pri 85 druhoch okien, čo predstavuje 37,8 % z celkového počtu kontrolovaných okien.

Najzávažnejším zistením kontrolnej akcie bolo, že pri 8 druhoch okien výrobcovia uviedli a sprístupňovali na trh výroby bez posúdenia parametrov. Inšpektori preto pri kontrole opatrením na mieste v zmysle zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa zakázali ich ďalší predaj a dodávku do doby posúdenia ich parametrov a nariadili kontrolovanej osobe informovať o tejto skutočnosti ich odberateľov.

Najčastejším zistením bola skutočnosť, že k oknám nebolo vydané alebo predložené vyhlásenie o parametroch alebo bolo v inom ako štátnom jazyku. Tieto nedostatky však boli odstránené vo všetkých prípadoch, a to zaslaním vyhlásení v termíne uloženom inšpektormi SOI, pričom sa dotknuté subjekty zaviazali, že do ich odstránenia nebudú výrobky ďalej sprístupňovať a distribuovať.

Nedostatky týkajúce sa označenia výrobku, či už v prípadoch chýbajúceho označenia CE ako aj v časti neoznačenia údajov za CE, tak ako je požadované harmonizovanou normou STN EN 14351-1 + A1 a návodmi na používanie výrobku, boli vo všetkých prípadoch hospodárskymi subjektami dobrovoľne odstránené.

Pretože výsledky kontrolnej akcie preukázali neuspokojivú úroveň hospodárskych subjektov v dodržiavaní platných právnych predpisov pri uvádzaní a sprístupňovaní okien na trh v SR, SOI bude pokračovať v kontrolách okien aj v nasledujúcom období.

7.4.2 Kontrola elektrického ručného náradia – uhlové, priame a vertikálne brúsky

Proaktívna kontrolná akcia sa uskutočnila v priebehu marca a apríla 2016. Jej obsahom bola vizuálna kontrola správneho a úplného značenia predmetných výrobkov a návodov na ich používanie, kontrola dokumentov potvrdzujúcich posúdenie ich zhody, ako aj kontrola skutočných vlastností na vzorkách odobratých priamo z ponuky trhu na overenie ich bezpečnosti a zhody podľa platného NV SR č. 140/2014 Z. z. o technických požiadavkách na strojové zariadenia (implementácia Smernice EP a Rady č 2006/42/ES).

V rámci akcie sa prekontrolovalo celkom 158 PJ a 838 druhov brúsok, z ktorých na 52 druhoch (t. j. 6,2 %) boli zistené nedostatky. Najčastejšie boli zistené chýbajúce alebo neúplné ES Vyhlásenia o zhode (46 druhov), ktoré musia byť priložené ku každému strojnému zariadeniu. Na posúdenie zhody a bezpečnosti bolo odobratých 19 vzoriek brúsok, z ktorých bolo skúšaním potvrdené 11 druhov s nezhodou a 1 druh bol kvalifikovaný ako nebezpečný výrobok.

7.4.3 Kontrola CD a DVD prehrávačov

Slovenská obchodná inšpekcia vykonala v období od 01. 05. 2016 do 30. 05. 2016 proaktívnu kontrolu CD a DVD prehrávačov, ktoré sa nachádzali v ponuke trhu, s cieľom zmapovať situáciu v plnení pre nich stanovených technických požiadaviek. Kontrola bola zameraná hlavne na označenie CE a či je CE v správnom tvare, štítkové údaje, označenie typu, označenie výrobcom a správnosť a úplnosť návodov na použitie.

Bolo prekontrolovaných 92 prevádzkových jednotiek, z čoho boli všetky na pozícii distribútorov. Inšpektori celkom vizuálne prekontrolovali 238 druhov, pričom u distribútorov zistili nedostatky pri 5 druhoch (t. j. 2,1 %), v celkovej hodnote 240 €. Išlo o nasledovné nedostatky:

- návod na použitie bol v cudzom jazyku – 3 druhy v hodnote 134,7 €,
- bezpečnostné upozornenie bolo v cudzom jazyku – 3 druhy v hodnote 134,7 €,
- chýbalo označenie výrobku – 2 druhy v hodnote 69,98 €.

Na jednom druhu sa vyskytlo súbežne aj niekoľko nedostatkov.

Za zmienku stojí, že na trhu nebol nájdený ani jeden druh CD alebo DVD prehrávača, ktorého nebezpečnosť bola potvrdená pri kontrolách SOI v predchádzajúcich rokoch a ani jeden nebezpečný druh uvedený v systéme RAPEX.

V rámci kontrolnej akcie SOI skontrolovala aj plnenie bezpečnostných požiadaviek vzoriek skúšaním ich vlastností v akreditovanom laboratóriu. Z ponuky trhu pre podozrenie na nebezpečnosť odobrala 19 druhov CD a DVD prehrávačov. Na základe overenia vlastností výrobkov vykonanými skúškami a následnej kvalifikácie SOI zistila, že:

- 2 druhy nevyhoveli informačným požiadavkám v časti návod – informácie ochrane proti striekajúcej vode, informácie o odpájacom prvku a batériách boli v návode iba čiastočné alebo chýbali,
- 17 druhov vyhovelo všetkým požiadavkám technických predpisov.

Na základe uvedených výsledkov tejto kontrolnej akcie možno konštatovať priaznivú situáciu na trhu s CD a DVD prehrávačmi. Kontrole bezpečnosti CD a DVD prehrávačov sa bude SOI venovať aj v nasledujúcom období.

7.4.4 Kontrola výrobkov starostlivosti o deti

SOI uskutočnila v období od 25. 09. – 14. 10. 2016 kontrolnú akciu zameranú na výrobky určené na starostlivosť o deti. **Predmetom kontroly** boli nasledovné výrobky určené pre deti do 3 rokov podľa aktuálnej ponuky na trhu:

- podložky na prebaľovanie a do vaničiek,
- šiltíky na ochranu proti vode pri kúpaní,
- plastové podbradníčky,
- plastové redukcie na WC,
- ochranné PVC fólie na posteľ.

Cieľom kontrolnej akcie bola kontrola dodržiavania správneho značenia predmetných výrobkov bezpečnostnými upozoreniami na obale a v návode na používanie, ktoré sú poskytované na to, aby znížili možné dôsledky predvídateľných rizík spojených s ich používaním s odvolaním sa na plnenie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a podľa príslušných technických noriem.

V prípade podozrenia, že môže ísť o rizikový výrobok, inšpektori SOI súčasne vykonali aj odber vzoriek na posúdenie ich bezpečnosti podľa Nariadenia Komisie č. 552/2009, ktorým sa mení a dopĺňa Nariadenie EP a Rady č. 1907/2006 o registrácii, hodnotení, autorizácii a obmedzovaní chemikálií (REACH), prílohy XVII – obsah ftalátov v materiáli, z ktorého sú výrobky zhotovené.

Inšpektori SOI celkovo skontrolovali **65 prevádzok** (ďalej len PJ), pričom nedostatky boli zistené v **8 PJ**, čo predstavuje **12 %** z kontrolovaných PJ.

Celkový počet druhov so **zistenými nedostatkami značenia činil 11 druhov v hodnote 286,20 €**, pričom na niektorých druhoch výrobkov sa vyskytovali viaceré nedostatky súčasne.

Zistené nedostatky v značení sú uvedené v nasledovnej tabuľke:

<i>zistený nedostatok</i>	<i>počet druhov</i>	<i>hodnota v €</i>
chýbajúce označenie názvom výrobku	1	9,60
chýbajúce upozornenia	1	20,00
upozornenia v cudzom jazyku	6	113,60
chýbajúce návody	1	20,00
návody v cudzom jazyku	6	185,00
chýbajúci, nevyhovujúci spôsob použitia	2	34,95
chýbajúci, nevyhovujúci spôsob údržby	1	20,00

Pri kontrole bolo celkovo odobratých **17** druhov výrobkov starostlivosti o deti, ktoré boli následne testované v akreditovanom skúšobnom laboratóriu na prítomnosť ftalátov. Z výsledkov skúšok vyplynulo, že všetky druhy testovaných výrobkov vyhoveli a ani u jedného nebolo v plastovom materiáli zistené nadlimitné množstvo ftalátov.

Aj napriek mimoriadne priaznivým výsledkom kontrolnej akcie sa SOI bude venovať kontrole tejto sortimentnej skupiny výrobkov aj v budúcom období. Hlavným cieľom aj naďalej ostáva zabezpečiť, aby v ponuke pre najcitlivejšiu skupinu spotrebiteľov – deti boli len bezpečné výrobky.

7.4.5 Kontrola cementov

V mesiacoch september a október uskutočnila SOI celoslovenskú kontrolnú akciu zameranú na kontrolu požiadaviek pri uvádzaní a sprístupňovaní cementov na trh v SR.

Cieľom kontrolnej akcie bolo preveriť plnenie požiadaviek zákona č. 133/2013 Z. z. o stavebných výrobkoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Vyhlášky MDVRR SR č. 162/2013 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam skupín stavebných výrobkov a systémy posudzovania parametrov v sortimentnej skupine stavebných výrobkov - cementov uvedených a sprístupnených na trhu SR.

Obsahom kontroly bola:

- kontrola dokumentov súvisiacich s preukázaním zhody (vyhlásenie zhody ES resp. vyhlásenie o parametroch, certifikát výrobku, protokoly o skúškach),
- kontrola označenia CE a oprávnenosť jeho použitia,
- kontrola skladovania cementov podľa pokynov výrobcu,
- karta bezpečnostných údajov podľa nariadenia (ES) č. 1907/2006 o registrácii, hodnotení, autorizácii a obmedzovaní chemických látok (REACH),
- kontrola maximálnej dĺžky skladovania resp. doby spotreby.

Inšpektori SOI v rámci kontrolnej akcie vykonali 128 kontrol u distribútorov a kontrolovali cementy určené na predaj spotrebiteľom. Nedostatky boli zistené len v 8 prípadoch, kedy:

- 4 druhy cementov v celkovej hodnote 98,72 € boli predávané po dobe spotreby,
- chýbalo označenie 1 druhu cementu v hodnote 291,20 €,
- inšpektorom nebolo predložené vyhlásenie o parametroch pri 3 druhoch cementov v hodnote 3 235,10 €.

Možno skonštatovať, že výrobcovia a distribútori cementov, aj napriek zisteným nedostatkom, dodržiavajú podmienky pri uvádzaní a sprístupňovaní týchto výrobkov na trh v SR v súlade s platnou legislatívou. To potvrdzuje aj zistenie, že len pri 3 druhoch cementov distribútori nepredložili vyhlásenie o parametroch priamo pri kontrole.

Za priaznivé zistenie tiež možno považovať aj fakt, že predaj výrobkov po uplynutí doby spotreby bol zistený len pri štyroch druhoch cementov. Vo vzťahu k prospešnosti vykonanej akcie uvádzame, že akcia plnila aj funkciu osvety, v rámci ktorej kontrolované osoby získali informácie dôležité pre ich ďalšiu podnikateľskú činnosť.

7.4.6 Kontrola rekreačných plavidiel a vodných skútrov

Inšpektori SOI vykonali v auguste 2016 celoslovenskú kontrolnú akciu zameranú na preverenie dodržiavania ustanovení zákona NR SR č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody (ďalej len „Zákon o zhode“) podľa Nariadenia vlády SR č. 77/2016 Z. z. o sprístupňovaní rekreačných plavidiel a vodných skútrov na trhu (ďalej len „NV SR č. 77/2016 Z. z.“) a podľa Nariadenia vlády SR č. 417/2004 Z. z. o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na plavidlá určené na rekreačné účely (ďalej len „NV SR č. 417/2004 Z. z.“)

Obsahom kontroly bolo zistiť, či sa neuvádzajú a nedistribujú plavidlá, komponenty alebo hnacie motory bez posúdenia zhody. Zhoda so základnými požiadavkami nariadenia sa predpokladá u tých plavidiel, ktoré:

- sú označené CE, z ktorej vyplýva jeho zhoda so základnými technickými požiadavkami,
- plavidlo je sprevádzané písomným vyhlásením o zhode v slovenskom jazyku podľa daného predpisu, kde výrobca / splnomocnenec výrobcu tiež vyhlasuje, že hnací motor namontovaný na rekreačné plavidlo spĺňa požiadavky nariadenia na výfukové emisie,
- vyhlásenie o zhode je súčasťou príručky majiteľa,
- identifikácia plavidla a štítok výrobcu spĺňa príslušné harmonizované technické normy,
- plavidlo je vybavené príručkou majiteľa podľa príslušnej harmonizovanej technickej normy v štátnom jazyku.

Predmetom kontroly boli rekreačné plavidlá, motory a komponenty uvedené v § 1 bod 2 NV SR č. 77/2016 Z. z.:

- rekreačné plavidlá a čiastočne dokončené rekreačné plavidlá,
- vodné skútre a čiastočne dokončené vodné skútre,
- komponenty uvedené v prílohe č. 2 NV SR č. 77/2016 Z. z., ak sa uvedú na trh samostatne (ďalej len „komponenty“),
- hnacie motory, ktoré sú namontované na plavidle alebo v ňom, alebo sú na takúto montáž určené výrobcom,
- hnacie motory namontované na plavidle alebo v ňom, na ktorých sa vykoná väčšia zmena motora,
- plavidlá, na ktorých sa vykonáva väčšia prestavba.

Kontrolná akcia sledovala dodržiavanie povinností podnikateľov, ktorí ponúkajú výrobky spotrebiteľom. Vizuálnou kontrolou sa podľa všeobecných požiadaviek overovala správnosť a úplnosť značenia plavidiel, komponentov alebo hnacích motorov a príslušná sprievodná dokumentácia:

- označenie CE na výrobku,
- ES vyhlásenie o zhode – predloženie a úplnosť, vrátane jeho prekladu do štátneho jazyka,
- príručka majiteľa v štátnom jazyku – jej úplnosť, priložené ES vyhlásenie o zhode,
- všeobecné požiadavky na plavidlo ako identifikácia plavidla, štítok výrobcu, identifikácia motora.

V rámci kontrolnej akcie boli vykonané kontroly celkom v 31 prevádzkových jednotkách (ďalej len „PJ“) zameraných na predaj tohto sortimentu. Z toho 3 kontroly na základe hlásení colných úradov pri dovoze výrobkov deklarovaných ako plavidlá, 1 kontrola u dovozcu, 7 kontrol u distribútorov a 20 kontrol u predávajúcich. Inšpektormi SOI boli zistené nedostatky v 11 PJ, čo predstavuje 35 % z celkového počtu kontrolovaných PJ.

Zistené nedostatky podľa NV SR č. 77/2016 Z. z.

Zistené nedostatky na základe NV SR č. 77/2016 Z. z.	Počet druhov	Hodnota (EUR)
označenie CE - neuvedené, príp. bolo v nesprávnom tvare	7	1 636
vyhlásenie o zhode - nepredložené, neúplné, cudzojazyčné	9	18 023
príručka majiteľa - chýbala, bola neúplná, príp. cudzojazyčná	7	1 636
označenie plavidla - chýbalo, bolo neúplné	7	1 636

Zistené nedostatky podľa NV SR č. 417/2004 Z. z.

Zistené nedostatky na základe NV SR č. 417/2004 Z. z.	Počet druhov	Hodnota (EUR)
vyhlásenie o zhode - nepredložené, neúplné, cudzojazyčné	21	39 291
príručka majiteľa - chýbala, bola neúplná, príp. cudzojazyčná	6	3 254

Najčastejšie zisteným nedostatkom bol chýbajúci preklad vyhlásenia o zhode do štátneho jazyka (44 %) a chýbajúca, neúplná alebo cudzojazyčná príručka majiteľa (27 %).

Chýbajúce alebo neúplné označenie plavidla 12- miestnym identifikačným číslom (CIN), štítkom výrobcu, alebo identifikáciou motora bolo zistené na 15 % z celkového počtu zistených nedostatkov. Neuvedenie, resp. uvedenie označenia CE v nesprávnom tvare bolo zistené rovnako na 15 % z celkového počtu zistených nedostatkov.

Inšpektori SOI opatrením na mieste zakázali dodávku alebo predaj do vykonania nápravy 24 druhov plavidiel určených na rekreačné účely v hodnote 12 529,- € a 3 druhov hnacích motorov v hodnote 997,- € v zmysle § 6 ods. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Napriek tomu, že účelom kontrolnej akcie bolo len zmonitorovať súčasný stav v plnení predmetných právnych predpisov, jej negatívne zistenia potvrdili účelnosť a opodstatnenosť kontroly.

Uvedené výsledky kontroly svedčia o tom, že podnikatelia v danej oblasti výrobkov nemajú dostatočné znalosti o predpisoch – NV SR č. 417/2004 Z. z. a NV SR č. 77/2016 Z. z., ktoré stanovujú technické požiadavky na plavidlá, komponenty alebo hnacie motory. Opakujúci sa nedostatok chýbajúcej, neúplnej, alebo cudzojazyčnej príručky majiteľa vrátane vyhlásenia o zhode v štátnom jazyku je vážnym negatívnym zistením, ktoré môže ovplyvniť aj bezpečnosť a zdravie užívateľov. Za zmienku taktiež stoja aj nedostatky zistené v označovaní rekreačných plavidiel, ktoré patria medzi elementárne požiadavky na túto komoditu.

7.4.7 Kontrola diskových kolies

SOI je v zmysle § 101a zákona č. 725/2004 Z. z. o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, od 01. 01. 2016 orgánom dohľadu nad dodržiavaním niektorých povinností hospodárskych subjektov stanovených citovaným zákonom. Na základe vyššie uvedeného SOI uskutočnila v mesiaci október 2016 celoslovenskú kontrolu diskových kolies.

Cieľom kontroly bolo overiť, či na trhu SR sa sprístupňujú, ponúkajú a predávajú diskové kolesá v súlade s ustanoveniami zákona č. 725/2004 Z. z., ktorých ďalšie požiadavky na diskové kolesá sú konkretizované v EHK OSN č. 124 o jednotnom ustanovení pre homologizáciu kolies pre osobné automobily a ich prívesy (ďalej len „EHK OSN č. 124“).

Predmetom kontroly boli diskové kolesá pre cestné vozidlá a prípojné vozidlá s maximálnou hmotnosťou nepresahujúcou 3,5 tony, kategórie M 1, M 1 G, O 1 a O 2 sprístupnené na trhu SR a ponúkané na predaj spotrebiteľom.

Obsahom kontroly bolo označenie diskových kolies informáciami v zmysle predpisu EHK OSN č. 124, značkou typového schválenia prípadne typového schválenia ES alebo homologizačnou značkou zmysle § 13a zákona č. 725/2004 Z. z. a kontrola súvisiacej technickej dokumentácie diskového kolesa.

Inšpektori SOI vykonali kontroly celkom v 78 prevádzkových jednotkách (ďalej len „PJ“) a vizuálnou kontrolou zistili nedostatky na 65 druhoch diskových kolies v celkovej hodnote 38 915,22 €. Nedostatky boli zistené v 32 PJ, čo predstavuje až 41 % z celkového počtu kontrolovaných PJ. V rámci distribučného reťazca bolo vykonaných 7 kontrol u distribútora so zistenými nedostatkami v 2 PJ a 71 kontrol u predajcov so zistenými nedostatkami v 30 PJ. V prípade 65 druhov diskových kolies v celkovej hodnote 38 915,22 EUR inšpektori SOI opatrením na mieste zakázali ich dodávku alebo predaj do vykonania nápravy v zmysle § 6 ods. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 128/2002 Z. z.

Za nedostatky zistené pri 20 druhoch diskových kolies v celkovej hodnote 7 704,- EUR prijali kontrolované osoby dobrovoľné opatrenie na ich odstránenie za nedodržanie povinnosti uviesť na obal diskových kolies značku typového schválenia komponentu udelenú Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja (ďalej len „MDVRR“).

Súčasťou kontrol bola aj kontrola ponuky a predaja výrobkov prostredníctvom **e-shopov**. V 2 PJ bola opatrením na mieste v zmysle § 6 ods. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 128/2002 Z. z. zakázaná **ponuka 3 924 druhov** výrobkov do vykonania nápravy, alebo odstránenia zistených nedostatkov. V zmysle zákona č. 725/2004 Z. z. orgánu dohľadu nad trhom nepreukázali, že predávané alebo ponúkané diskové kolesá majú udelené typové schválenie, typové schválenie ES alebo správu o homologizácii typu.

Najpočetnejší výskyt nedostatkov na diskových kolesách je chýbajúce označenie homologizačnou, či schvaľovacou značkou MDVRR. Diskové kolesá boli predávané a ponúkané spotrebiteľom bez potrebného schválenia.

Napriek tomu, že účelom kontrolnej akcie bolo len zmonitorovať súčasný stav v plnení predmetných právnych predpisov, jej negatívne zistenia potvrdili účelnosť a opodstatnenosť kontroly.

Vo všetkých kontrolovaných prevádzkach, v ktorých boli zistené závažné nedostatky, boli uložené závažné pokyny na ich odstránenie. V záujme dôslednej ochrany spotrebiteľa bol do vykonania nápravy zakázaný predaj a použitie všetkých zistených nehomologizovaných, typovo neschválených diskových kolies prípadne s chybami ich označenia, či nepredloženia príslušnej technickej dokumentácie.

SOI eviduje nepriaznivý trend, kedy vystavené diskové kolesá sú označené ako nepredajné vzorky, pričom ich ponuka a predaj sa následne presúvajú do internetových obchodov bez možnosti osobného odberu.

Ide skutočne o nepriaznivé zistenia, nakoľko nehomologizované, typovo neschválené diskové kolesá sa stávajú vysoko rizikovým výrobkom z hľadiska bezpečnosti cestnej premávky a z nich vyplývajúce nebezpečenstvo ohrozenia života a zdravia spotrebiteľov. Charakter a početnosť negatívnych zistení predurčuje, že SOI sa bude kontrole diskových kolies venovať aj v budúcom období vrátane overenia ich bezpečnosti skúšaním v akreditovanom laboratóriu.

7.4.8 Kontrola pyrotechnických výrobkov

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dohľadu podľa zákona č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), vykonala v komodite zábavnej pyrotechniky v závere roka 2016 kontroly dodržiavania tak ustanovení citovaného zákona, ako aj ustanovení súvisiacich nariadení vlády SR.

Vzhľadom na súčasnú právnu situáciu pyrotechnické výrobky (ďalej len „PV“), ktorých zhoda vlastností bola posúdená podľa NV SR č. 485/2008 Z. z., alebo NV SR č. 398/1999 Z. z. sa už nemôžu uvádzať na trh, ale môžu byť naďalej sprístupňované na trhu až do uplynutia ich doby spotreby.

Cieľom kontroly bolo overiť, či výrobky zábavnej pyrotechniky uvedené na trh a v ponuke trhu majú posúdenú zhodu, vydané vyhlásenie o zhode, či sú správne označené požadovanými údajmi, vrátane vybavenia návodom na používanie a ničenie zlyhaných výrobkov. Okrem ustanovení jednotlivých nariadení vlády boli kontrolované aj základné podmienky predaja vyplývajúce z iných právnych predpisov, ktoré má SOI v kompetencii. Medzi takéto povinnosti podnikateľských subjektov patrí napr. vydanie dokladu o kúpe a jeho predpísané náležitosti, označenie PV predajnou cenou príp. jednotkovou cenou, označenie prevádzkovej jednotky a umiestnenie reklamačného poriadku.

Celkom bolo prekontrolovaných **125 prevádzkových jednotiek** (PJ), pričom nedostatky boli zistené v 17 kontrolovaných PJ, čo predstavuje 14 % z celkom prekontrolovaných PJ.

Podrobné výsledky kontrol PV sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kontrola pyrotechnických výrobkov v závere roka 2016			
		celkom	s nedostatká
Počet kontrolovaných PJ:		125	17
Počet PJ ponúkajúcich PV podľa NV SR č. 70/2015 Z. z.	v PJ sa môže ponúkať PV podľa všetkých NV SR	89	11
Počet PJ ponúkajúcich PV podľa NV SR č. 485/2008 Z. z.		75	6
Počet PJ ponúkajúcich PV podľa NV SR č. 398/1999 Z. z.		4	0
Obmedzenie predaja celkom podľa	druh opatrenia	počet druhov	hodnota v Eur
NV SR č. 70/2015 Z. z.	povinné opatrenie - zákaz predaja	1	40
	povinné opatrenie - nariadenie na odstránenie nedostatku	6	282,27
	dobrovoľné opatrenie	8	266
NV SR č. 485/2008 Z. z.	povinné opatrenie - zákaz predaja	4	890,66
	dobrovoľné opatrenie	2	36
NV SR č. 398/1999 Z. z.	povinné opatrenie - zákaz predaja	0	0
	dobrovoľné opatrenie	0	0

V priebehu kontrolnej akcie uložili inšpektori SOI zákaz predaja a ďalšej dodávky na 5 druhov pyrotechnických výrobkov v celkovej hodnote 930,66 EUR, ktoré nespĺňali požiadavky na označenie alebo k nim nebol priložený návod na ich použitie. Inšpektori SOI nariadili opatrením na mieste doplnenie chýbajúcich údajov na 6 druhoch pyrotechnických výrobkov v hodnote

282,27 Eur. V prípade 10 druhov pyrotechnických výrobkov v hodnote 302 € boli zistené nedostatky odstránené dobrovoľne kontrolovanými subjektami.

V sledovanom období SOI vykonala 2 kontroly v spolupráci s obvodným banským úradom a zaevidovala 6 podnetov na kontrolu PV, pričom kontrolou sa oprávnenosť podnetov potvrdila v 2 prípadoch.

Zistenie, že kontrolou boli potvrdené nedostatky pri predaji pyrotechnických výrobkov len v 14 % kontrolovaných PJ nasvedčuje, že situácia v ponuke PV je, t. č., **už stabilizovaná**. Táto skutočnosť bola však ovplyvnená aj faktom, že inšpektori SOI kontrolovali len náležitosti posúdenia ich zhody podľa zákona o zhode a dodržiavania všeobecných podmienok predaja, ktoré má SOI v kompetencii, nakoľko podmienky ich predaja a skladovania, ako aj obmedzenie ich predaja cez internetové predajne je kompetentný dozorovať Hlavný banský úrad s odvolaním na zákon č. 58/2014 Z. z. o výbušninách, výbušných predmetoch a munícii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Čo sa týka ponukovej skladby trhu akcia potvrdila, že podiel pyrotechnických výrobkov v predaji, ktorých zhoda vlastností bola posúdená v zmysle NV SR č. 398/1999 Z. z., sa výrazne znížil a v súčasnosti sa už len dopredávajú. Podiel PV na trhu, patriacich pod NV SR č. 485/2008 Z. z., má taktiež klesajúcu tendenciu a možno očakávať postupné znižovanie podielu takýchto výrobkov na trhu z dôvodu účinnosti NV SR č. 70/2015 Z. z.

7.4.9 Kontrola elektrických spotrebičov pre domácnosť

SOI v období august – október 2016 vykonala proaktívnu kontrolnú akciu zameranú na overenie, či vlastnosti, ktoré deklarujú ich výrobcovia, naozaj zodpovedali skutočnosti. Súčasťou kontroly bola aj kontrola štítkových údajov, vrátane označenia CE a návodov na použitie v sortimentnej skupine **prenosné varné spotrebiče**.

Akcia bola zameraná predovšetkým na kontrolu ich skutočných vlastností na vzorkách odobraných náhodne priamo z ponuky trhu, ale súčasne aj na kontrolu správnosti a úplnosti ich značenia, návodov na použitie ako aj kontrolu predložených ES/EÚ vyhlásení o zhode, ktoré musia spĺňať náležitosti podľa Nariadenia vlády SR č. 308/2004 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody pre elektrické zariadenia, ktoré sa používajú v určitom rozsahu napätia (platí pre výrobky uvedené na trh pred 19. 04. 2016; ďalej len NV SR 308/2004 Z. z.) alebo Nariadenia vlády SR č. 148/2016 Z. z. o sprístupňovaní elektrického zariadenia určeného na používanie v rámci určitých limitov napätia na trhu (pre výrobky uvedené na trh po 20. 04. 2016; ďalej len NV SR 148/2016 Z. z.).

Podľa zákona o zhode prenosné varné spotrebiče patria medzi určené výrobky, ktoré predstavujú zvýšené riziko ohrozenia bezpečnosti, zdravia alebo majetku osôb, alebo životného prostredia, na ktorého zmiernenie alebo odstránenie sú stanovené technické požiadavky v príslušných technických predpisoch. Ich konkretizácia je obsahom príslušných harmonizovaných technických noriem. Určené výrobky sa nesmú uviesť na trh, ak výrobca pred uvedením na trh neposúdil zhodu ich vlastností so stanovenými technickými požiadavkami predpísaným spôsobom, nevydal písomné ES vyhlásenie o zhode a na dôkaz toho ich neoznačil označením CE.

Predmetom kontroly boli elektro-výrobky zo sortimentnej skupiny prenosných varných spotrebičov, a to konkrétne: **hriankovače, vaflovače, kontaktné grily, platňové variče a sendvičovače**.

SOI vykonala kontroly v **86** predajných jednotkách (ďalej len PJ) v rámci celého Slovenska. Nedostatky boli zistené v 12 PJ, čo predstavuje 13,9 %. Celkovo bolo prekontrolovaných 695 druhov prenosných varných spotrebičov, pričom nedostatky boli zistené pri 30 druhoch v celkovej cene 1 742,73 €.

a) Kontrola označovania a návodov na použitie

Pri 30 druhoch z celkového počtu kontrolovaných druhov bolo zistené:

- 6 druhov s chýbajúcim alebo neúplným označením na výrobku,
- 3 druhy bez návodu na použitie v štátnom jazyku,
- 21 druhov s chýbajúcimi bezpečnostnými pokynmi a inštrukciami.

Vo všetkých prípadoch boli výrobky označené značkou CE.

Pri všetkých zistených nedostatkoch bolo kontrolovaným osobám umožnené dobrovoľne odstrániť zistené nedostatky s tým, že do doby ich odstránenia nebudú predmetné výrobky ďalej predávať a distribuovať.

b) Kontrola bezpečnosti a zhody

Na overenie bezpečnosti a zhody odobrali inšpektori 15 druhov prenosných varných spotrebičov z ponuky trhu. Na základe skúšania:

- **4 druhy** vyhoveli, t. j. ich vlastnosti boli v zhode so stanovenými technickými požiadavkami,
- **11 druhov** bolo v nezhode s požiadavkami technických predpisov; z toho pri 8 druhoch bol výrobca so sídlom v EÚ a 3 druhy boli dovezené z tretích krajín.

Pri 8 druhoch, ktorých výrobca mal sídlo v EÚ, SOI oznámila príslušnému hospodárskemu subjektu s odvolaním na čl. 21 ods. 1 a 2 Nariadenia, že tieto nespĺňajú požiadavky smernice Európskeho parlamentu a Rady č. 2006/95/ES.

Reakcie na oznámenia SOI:

- v 3 prípadoch hospodársky subjekt zareagoval a zaslal k zisteným nedostatkom svoje vyjadrenie a opatrenia na ich odstránenie (vo všetkých prípadoch bolo overené inšpektormi SOI, že hospodársky subjekt naozaj vykonal navrhované opatrenia),
- v 3 prípadoch hospodársky subjekt nezareagoval,
- v 2 prípadoch SOI navrhované opatrenia na odstránenie nedostatkov subjektom neakceptovala.

Pri 5 druhoch nezhodných výrobkov zistených u distribútorov inšpektori uložili opatrenia na zákaz ich predaja a distribúcie podľa § 6 ods.1 písmena a) bodu 1 zákona č. 128/2002 Z. z. V ostatných 6 prípadoch sa kontrolované osoby dobrovoľne zaviazali, že tieto nebudú ďalej predávať a siahli ich z trhu.

Kontroly označovania a návodov na použitie ukázali, že len 4,3 % z celkového počtu nevyhovelo platným predpisom. Napriek tomu je neuspokojivé zistenie, že medzi časté nedostatky (70 % z celkového počtu druhov s nedostatkami) patrili chýbajúce bezpečnostné pokyny a inštrukcie. Vzhľadom na to, že pre bezpečné používanie spotrebiča je nevyhnutnosťou poskytnúť k nemu návod na používanie, ktorý obsahuje všetky náležitosti vrátane úplných bezpečnostných upozornení, ide o veľmi nepriaznivé zistenia.

Z celkového počtu odobraných druhov prenosných varných spotrebičov na overenie ich skutočných vlastností skúšaním nevyhovelo až 11 druhov, čo predstavuje 73,3 %. Preto možno konštatovať že ide o nepriaznivý postoj výrobcov v tomto sortimente k dodržiavaniu platnej legislatívy, menovite v časti ich vlastností. Z pohľadu účelu použitia prenosných varných spotrebičov spotrebiteľmi ide o závažné negatívne zistenie, ktoré poukazuje na potrebu v pokračovaní overovania, či vlastnosti, ktoré deklarujú ich výrobcovia, naozaj zodpovedajú skutočnosti.

7.4.10 Kontrola textilných výrobkov

V rámci kontrolnej akcie boli vykonané kontroly v celkovom počte v 324 prevádzkových jednotkách zameraných na predaj textilných výrobkov, z toho 313 kontrol u predávajúcich, 3 kontroly u dovozcov, 3 kontroly na základe hlásení colných úradov pri dovoze výrobkov deklarovaných ako textilné výrobky, 1 kontrola u výrobcu a 4 kontroly u dodávateľov.

Inšpektormi SOI boli zistené nedostatky v 142 PJ, čo predstavuje 44 % z celkového počtu kontrolovaných PJ. Celkovo bolo skontrolovaných 6 292 druhov detského textilu a 9 684 druhov textilu pre dospelých.

Prehľad zistených nedostatkov

Zistené nedostatky	Počet druhov	Hodnota (EUR)
nesprávne označené, alebo chýbajúce materiálové zloženie	1 046	91 425,67
chýbajúci spôsob údržby	144	11 286,7
výskyt šnúr a sťahovacích šnúr pri detskom textile	34	1 148,40

Inšpektori SOI opatrením na mieste zakázali dodávku a predaj do vykonania nápravy celkom 1 188 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 103 767,50 €.

Kontrolované osoby sa zaviazali dobrovoľne odstrániť zistené nedostatky pri 51 druhoch textilných výrobkov v celkovej hodnote 4 011,18 €, pričom tieto výrobky do odstránenia zistených nedostatkov nebudú ďalej predávať a distribuovať.

Záväznými pokynmi inšpektorov SOI bolo kontrolovaným osobám nariadené odstránenie zistených nedostatkov na 21 druhov textilných výrobkov v hodnote 2 488,05 €.

Colné úrady za sledované obdobie na základe žiadosti SOI zaslali inšpektorátom SOI celkom 3 hlásenia o dovoze textilných výrobkov. Jedno colné hlásenie sa týkalo dovozu 14 druhov textilných výrobkov, ktorých označenie materiálovým zložením nebolo v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, t. j. neboli splnené podmienky Nariadenia č. 1007/2011, preto bolo vydané záväzné stanovisko, že výrobky nie sú v súlade s harmonizačnými právnymi predpismi EÚ a ich prepustenie do voľného obehu nie je možné. Colné hlásenie na dovoz 7 druhov dámskych svadobných šiat neoznačených materiálovým zložením podľa Nariadenia č. 1007/2011, t. j. na týchto textilných výrobkoch chýbali trvalo pripevnené etikety vláknového zloženia. Po doplnení údajov dovozcom boli tieto textilné výrobky prepustené do voľného obehu. V 1 prípade dovezené textilné výrobky – dámske šaty spĺňali všetky požiadavky a SOI potvrdila možnosť ich prepustenia do voľného obehu.

Na overenie bezpečnosti bolo odobratých celkom 20 vzoriek.

Na všetkých 20 vzorkách bolo testované ich materiálové zloženie. Hodnoteným požiadavkám na overenie materiálového zloženia podľa Nariadenia č. 1007/2011 vyhovelo 12 druhov textilných výrobkov a **8 druhov** textilných výrobkov **neobsahovalo** deklarované hodnoty materiálového zloženia, uvedené na trvalo pripevnenej etikete.

Obsah azofarbív bol zisťovaný na 15 druhoch textilných výrobkov. Všetkých 15 druhov textilných výrobkov **vyhovelo**, nakoľko uskutočnenou analýzou neboli v predložených textilných výrobkoch zistené azofarbivá.



Zisťovanie obsahu malých častí podľa požiadaviek normy STN EN 71-1: Bezpečnosť hračiek; Časť 1: Mechanické a fyzikálne vlastnosti bolo podrobených 5 druhov textilných výrobkov pre deti. Tejto požiadavke **1 druh vyhovelo** a nevyhoveli **4 druhy** textilných výrobkov pre deti, nakoľko pri skúške ťahom došlo k oddeleniu malých častí, ktoré úplne zapadli do valca na malé časti, čo môže spôsobiť riziko zadusenia, a preto možno kvalifikovať tieto textilné výrobky ako **nebezpečné výrobky**.

7.4.11 Kontrola energeticky významných výrobkov

Slovenská obchodná inšpekcia v priebehu roka 2016 vykonávala kontroly plnenia požiadaviek na štítkovanie energeticky významných výrobkov, v zmysle zákona č.182/2011 Z. z., o štítkovaní energeticky významných výrobkov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktoré podliehajú delegovaným nariadeniam Komisie.

Výrobky uvedené na trh **pred 01. 01. 2015** sa musia predávať prostredníctvom internetového obchodu s informáciou o triede energetickej efektívnosti. Pre výrobky uvedené na trh **po 01. 01. 2015** platí, že príslušný štítok sa zobrazuje na mechanizme zobrazovania (akákoľvek obrazovka vrátane dotykovej obrazovky alebo iná vizuálna technológia používaná na zobrazovanie internetového obsahu používateľom) v blízkosti ceny výrobku. Štítok musí byť taký veľký, aby bol zreteľne viditeľný a čitateľný. Štítok sa môže zobrazovať použitím vnoreného zobrazenia a v takom prípade musí byť obrázok použitý na prístup k štítku v súlade s nasledujúcimi špecifikáciami:

Požiadavky na obrázok použitý na prístup k štítku v prípade vnoreného zobrazenia:

- šípka musí byť vo farbe zodpovedajúcej triede energetickej účinnosti výrobku na štítku,
- trieda energetickej účinnosti výrobku musí byť vyznačená na šípke bielou farbou v rovnakej veľkosti písma, ako je veľkosť písma, ktorou je uvedená cena,
- obrázok musí mať jeden z týchto dvoch formátov:  

SOI v sledovanom období vykonala **74** kontrol v prevádzkových jednotkách (ďalej len PJ) v rámci celého Slovenska, pričom nedostatky boli zistené pri **21** kontrolách, čo predstavuje 28 %. Výsledky kontroly energetickeho štítkovania výrobkov v PJ v roku 2016 sú uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Energetické štítkovanie podľa	počet kontrol / s nedostatkom	počet kontrolovaných modelov / s nedostatkom	počet kontrolovaných štítkov			počet kontrolovaných reklamných letákov / s nedostatkom	počet kontrolovaných technicko-propagačných materiálov / s nedostatkom
			štítok bez nedostatku	štítok chýba	iný nedostatok		
Delegované Nariadenie Komisie (EÚ) č. 874/2012, svietidlá a svetelné zdroje	18/13	64/28	36	23	5	2/2	0/0
Delegované Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1059/2010, umývačky riadu	9/0	98/0	98	0	0	6/0	6/0
Delegované Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1060/2010, chladiace spotrebiče	19/4	505/16	487	3	15	17/0	8/0
Delegované Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1061/2010, práčky	3/0	24/0	24	0	0	0	0
Delegované Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1062/2010, televízory	5/0	42/0	0	0	0	8/0	42/0
Delegované Nariadenie Komisie (EÚ) č. 392/2012, bubnové sušičky	13/1	59/1	57	2	0	5/0	13/0
Delegované Nariadenie Komisie (EÚ) č. 615/2013, vysávače	7/3	44/10	42	2	0	0	44/8

***Poznámka:** iný nedostatok v stĺpci „počet kontrolovaných štítkov“ znamená, že vystavený štítok neobsahoval náležitosti podľa príslušného delegovaného nariadenia Komisie.*

SOI v rámci kontroly plnenia požiadaviek vyplývajúcich z platnej legislatívy, týkajúcej sa energetického štítkovania, prekontrolovala aj 9 internetových predajcov energeticky významných výrobkov. Spolu bolo prekontrolovaných 79 druhov, pričom nedostatky boli zistené pri 14 z nich. Všetky nedostatky sa týkali sortimentnej skupiny svietidiel a svetelné zdroje.

Výsledky kontrol ukázali, že najväčšie nedostatky boli zistené pri kontrolách plnenia požiadaviek svietidiel a svetelných zdrojov, kde viac ako 50 % kontrolovaných modelov bolo v nesúlade s príslušnou platnou legislatívou. Pri 23 druhoch nebol spolu s výrobkom vystavený energetický štítok vôbec a v 5 prípadoch nebol vystavený energetický štítok v súlade s delegovaným nariadením Komisie č. 874/2012. Taktiež pri kontrole týchto výrobkov v rámci internetového predaja pri počte 16 kontrolovaných druhov až 14 z nich bolo ponúkaných na predaj pre spotrebiteľa bez informácie o energetickej efektívnosti.

Inšpektori SOI umožnili kontrolovaným osobám dobrovoľne odstrániť zistené nedostatky s tým, že do ich odstránenia tieto druhy prestanú predávať.

7.4.12 Kontrola hračiek

SOI ako orgán dozoru nad dodržiavaním ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 20 ods. 14 písm. a) citovaného zákona, vypracovala a následne zrealizovala sektorový program na dohľad nad trhom v skupine výrobkov, ktoré spĺňajú definíciu **hračiek**. Sektorový program na kontrolu hračiek bol podmienený výsledkami kontrol v predchádzajúcich rokoch, kedy inšpektori pri celoslovenských kontrolách zameraných na určité vytypované skupiny hračiek, ako aj pri bežných kontrolách, nachádzali na trhu hračky, ktoré nespĺňali požiadavky značenia a výsledky skúšok opakovane potvrdzovali nebezpečnosť skúšaných hračiek.

Výkon dohľadu SOI bol v tejto skupine výrobkov vykonávaný v období február až november 2016 na celom národnom trhu SR ako aj na jednotnom trhu EÚ. Kontroly boli zamerané na správnosť a úplnosť značenia, na kontrolu bezpečnosti vykonávaním skúšok na odobratých vzorkách a na vyhľadávanie nebezpečných výrobkov nahlásených do systému RAPEX.

SOI vykonávala kontroly plnenia povinností príslušných hospodárskych subjektov, vyplývajúcich z právnych predpisov platných pre danú skupinu výrobkov, nasledovnými formami:

- Vizualne kontroly – boli zamerané na kontrolu označenia CE, údajov o výrobcovi a dovozcovi, údajov umožňujúcich identifikáciu hračky, bezpečnostných upozornení a návodov na použitie.
- Kontroly dokumentov – predloženie ES vyhlásenia o zhode, prípadne protokolov o skúškach ako súčasť technickej dokumentácie bolo vyžadované v prípade, že hračky neboli správne označené výrobcom, ak označenie CE malo nesprávny tvar alebo bolo uvedené len na štítku od dovozcu alebo distribútora, prípadne ak existovali dôvodné obavy, že kontrolované hračky môžu ohroziť zdravie a bezpečnosť detí. S odvolaním na § 6 ods. 2 písm. h) zákona o bezpečnosti hračiek boli tieto kontroly dokumentov vykonávané predovšetkým u dovozcov. Súčasne sa vykonávala kontrola dokumentov, ktorými hospodárske subjekty určili subjekt, ktorý im hračku dodal, resp. komu hračku dodali.
- Kontrola bezpečnosti – pri výrobkoch, ktoré vyvolávali domnienku, že výrobok neposkytuje požadovanú úroveň ochrany oprávneného záujmu na základe doterajších poznatkov a skúseností inšpektorov SOI; kontrola vlastností sa uskutočnila na vzorkách, odobratých priamo z ponuky trhu alebo pri ich vstupe na jednotný trh EÚ, v príslušných akreditovaných laboratóriách.
- Kontrola nebezpečných hračiek zverejnených v systéme RAPEX – súčasťou programu boli aj kontroly výskytu výrobkov notifikovaných v systéme RAPEX v roku 2016 a 2015.

Vizuálna kontrola značenia

V sledovanom období vykonala SOI kontroly v **296** prevádzkových jednotkách (ďalej len „PJ“), predovšetkým v špecializovaných predajniach hračiek, v predajniach s prevládajúcim sortimentom hračiek, ako aj v skladových priestoroch distribútorov a dovozcov v rámci celého Slovenska. Nedostatky boli zistené v **100** PJ, čo predstavuje 33,8 %.

SOI ako orgán dozoru vykonala kontroly u všetkých hospodárskych subjektov v rámci dodávateľsko–odberateľského reťazca. Kontrola sa zameriavala na plnenie povinností vyplývajúcich pre výrobcov, dovozcov a distribútorov zo zákona č.78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek. Pri kontrolách boli zistené nedostatky v označovaní a poskytovaní informácií u 492 druhov hračiek v celkovej hodnote 24 344,41 €.

Najpočetnejšie zisteným nedostatkom bolo chýbajúce označenie výrobku výrobcom resp. dovozcom a neuvedenie bezpečnostných upozornení a návodov v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, čo poukazuje na fakt, že hospodárske subjekty, uvádzajúce hračky na trh, si neuvedomujú svoju elementárnu povinnosť vyplývajúcu zo zákona o bezpečnosti hračiek. Výrobca a dovozca je zo zákona povinný označiť na hračke alebo na jej obale, prípadne na priloženom štítku svoje meno a adresu. V adrese pritom musí uviesť konkrétne miesto, na ktorom je ho možno kontaktovať. Malo by teda pozostávať z názvu mesta, ulice a čísla domu, prípadne poštovej schránky a poštového smerového čísla. Webová lokalita sa môže použiť len ako doplnujúca informácia.

Kontrola dokumentov

ES vyhlásenia o zhode boli kontrolované v prípadoch, keď boli dôvodné obavy, že hračky neposkytujú požadovanú úroveň ochrany zdravia a bezpečnosti. Kontrolovanými hospodárskymi subjektami boli na žiadosť SOI predložené ES vyhlásenia o zhode, prípadne protokoly o skúškach ako súčasť technickej dokumentácie.

Kontrola bezpečnosti a zhody

Na overenie bezpečnosti a zhody odobrali inšpektori 77 druhov hračiek, z ktorých na základe ich skúšania:

26 druhov vyhovelo požiadavkám na bezpečnosť, t. j. ich vlastnosti boli v zhode so stanovenými technickými požiadavkami.

51 druhov nevyhovelo požiadavkám na bezpečnosť, t. j. predstavujú pre spotrebiteľa závažné riziko ohrozenia zdravia a boli klasifikované ako nebezpečné výrobky.

Druh hračky	Počet odobratých vzoriek	Vyhovelo technickým požiadavkám	Nebezpečné výrobky
Hračky určené pre deti do 36 M	37	8	29
Hračky vyrobené z mäkkého PVC	19	5	14
Hračky predstavujúce hudobné nástroje	3	2	1
Hračky so strelami a prísavkami	8	3	5
Hračky s kinetickou energiou	3	3	0
Prstové farby pre deti	4	3	1
Iné (akustické hračky, detské kočíky)	3	2	1
Súčet	77	26	51

Kontrola výskytu nebezpečných druhov notifikovaných v systéme RAPEX

Pri všetkých kontrolách na trhu boli v rámci sektorového programu nájdené v ponuke pre spotrebiteľov aj rôzne druhy hračiek, ktorých nebezpečnosť bola potvrdená pri kontrolách SOI v predchádzajúcich rokoch, alebo boli ako nebezpečné výrobky uvedené v systéme RAPEX. V roku 2016 bolo zo systému RAPEX stiahnutých 416 notifikácií na hračky. V rámci kontrol bolo na území SR nájdených 7 druhov nebezpečných hračiek, kde notifikujúcou krajinou bol iný členský štát EÚ.

Kontrola na jednotnom trhu Európskej únie

SOI v spolupráci s Finančným riaditeľstvom SR vykonala v rámci sektorového programu kontrolu výrobkov dovážaných z tretích krajín pri vstupe na trh Európskej únie s odvolaním na čl. 27 až 29 Nariadenia EP a Rady č. 765/2008. V rámci spolupráce bol vypracovaný rizikový profil na sortimentné skupiny hračiek, ktoré boli predmetom sektorového programu. Colné orgány za sledované obdobie zaslali inšpektorátom SOI celkom 98 hlásení. V 58 prípadoch boli vykonané kontroly, v rámci ktorých bolo prekontrolovaných celkovo 528 druhov hračiek a z toho 73 druhov hračiek nebolo prepustených do voľného obehu z dôvodu ich nezhody s harmonizovanými predpismi.

Pri kontrole bolo odobratých 8 druhov hračiek, pričom u 6 druhov hračiek vydali inšpektoráty SOI záväzné stanovisko, že nemôžu byť prepustené do voľného obehu pre ich nebezpečnosť, nakoľko bolo skúškami potvrdené, že uvedené hračky predstavujú riziko poškodenia zdravia dieťaťa a sú preto nebezpečnými výrobkami.

7.4.13 Kontrola prenosných svietidiel pre deti

Vzhľadom na negatívne zistenia z kontrol z predchádzajúcich rokov a pribúdajúci výskyt nebezpečných prenosných svietidiel pre deti v systéme RAPEX vykonala SOI v období od 1. októbra do 31. októbra 2016 celoslovenskú kontrolnú akciu na prenosné svietidlá pre deti. Pri kontrolách sa SOI zamerala na kontrolu štítkových údajov, označenia CE a návodov na použitie. Pri podozrení na nebezpečnosť boli odobrané vzorky výrobkov z tejto sortimentnej skupiny na posúdenie ich vlastností v akreditovanom laboratóriu.

Za prenosné svietidlo pre deti sa **považuje** svietidlo, ktoré sa pri zvyčajnom používaní môže premiestňovať z miesta na miesto v stave pripojenom na napájanie a je skonštruované tak, že poskytuje vyššiu úroveň bezpečnosti ako prenosné svietidlo na všeobecné používanie. Takéto svietidlo predstavuje 3D model osoby alebo zvieratá s takým stvárnením, že ho dieťa môže považovať za hračku.

Za prenosné svietidlo pre deti sa **nepovažuje** prenosné svietidlo typicky umiestňované ako osobitný ozdobný prvok v dočasných dekoratívnych zostavách pri slávnostiach alebo oslavách, svietidlo s nízkym jasom integrované s vidlicou (napríklad ako súčasť zariadenia s vidlicou), svietidlo napájané z batérií alebo svietidlo, ktoré nie je určené na priame pripojenie na napájaciu sieť, hračka, svietidlo konštruované alebo zjavne určené na používanie dospelými osobami, svietidlo s dvojrozmernými grafickým zobrazením osôb alebo zvierat (reálnych alebo imaginárnych) na odnímateľných tienidlách.

V sledovanom období vykonala SOI kontroly v **74** PJ v rámci celého Slovenska. Vo všetkých prípadoch išlo o distribútorov, pričom v zmysle platnej legislatívy distribútorom je aj predajca. Nedostatky boli zistené v **8** PJ, čo predstavuje 11 %. Celkovo bolo prekontrolovaných 169 druhov prenosných svietidiel pre deti, pričom nedostatky boli zistené pri 23 druhoch v celkovej cene 688,21 €.

Kontrola označovania a návodov na použitie

Pri 23 druhoch z celkového počtu kontrolovaných druhov boli zistené nasledovné nedostatky:

- 1 druh bez označenia značkou CE,
- 2 druhy označené značkou CE v nesprávnom tvare,
- 1 druh s chýbajúcimi štítkovými údajmi,
- 7 druhov bez návodu na použitie alebo s návodom na použitie v cudzom jazyku,
- 17 druhov s chýbajúcimi bezpečnostnými upozorneniami a inštrukciami.

Kontrola bezpečnosti a zhody

Na overenie bezpečnosti a zhody odobrali inšpektori z ponuky trhu celkom 6 druhov prenosných svietidiel pre deti. Výsledky skúšania preukázali, že **5** druhov vyhovelo stanoveným technickým požiadavkám a **1** druh nebol v zhode s požiadavkami technických predpisov. V tomto prípade bolo kontrolovanej osobe umožnené prijať dobrovoľné opatrenia

na pozastavenie predaja a distribúcie predmetného výrobku do odstránenia zistených nedostatkov.

Výsledky kontroly ukázali, že situácia na trhu SR v tejto sortimentnej skupine výrobkov sa zlepšila oproti predchádzajúcim rokom, a to najmä pokiaľ ide o technické požiadavky. Z celkového počtu odobratých druhov prenosných svietidiel pre deti na overenie ich skutočných vlastností skúšaním nevyhovelo len 1 druh. K nízkemu počtu odobraných výrobkov na overenie ich skutočných vlastností prispel fakt, že drvivá väčšina výrobkov tejto sortimentnej skupiny je podľa druhu ochrany pred elektrickým prúdom triedy ochrany III t. j. výrobky určené pre pripojenie na zdroj malého napätia.

Neuspokojivé výsledky boli zistené pri kontrolách označovania a návodov na použitie, kedy zo 169 druhov prekontrolovaných prenosných svietidiel pre deti 23 nevyhovelo platným predpisom, čo predstavuje 13,6 %. Z celkového počtu zistených druhov s nedostatkami značenia a návodov na použitie vo viac ako 60 % výrobkov boli zistené nedostatky - chýbajúce bezpečnostné upozornenia.

Vzhľadom na to, že pre bezpečné používanie spotrebiča je nevyhnutnosťou poskytnúť k nemu návod na používanie, ktorý obsahuje všetky náležitosti vrátane úplných bezpečnostných upozornení, ide o veľmi nepriaznivé zistenia.

7.4.14 Kontrola vianočných svietiacich reťazcov

Na základe každoročných negatívnych zistení v sortimentnej skupine vianočné svetelné reťazce vykonala SOI v období od 05. 12. 2016 do 30. 12. 2016 kontrolu vianočných svietiacich reťazcov, ktoré sa nachádzali v ponuke trhu. Kontrola bola zameraná hlavne na overenie možného výskytu nebezpečných vianočných reťazcov na trhu, ktoré boli zistené SOI v predchádzajúcich rokoch a ktoré boli uvedené v systéme RAPEX. Súčasťou kontroly boli aj kontroly štítkových údajov, vrátane označenia CE, návodov na použitie a bezpečnostných upozornení.

V sledovanom období vykonala SOI kontroly v 126 PJ v rámci celého Slovenska. Nedostatky boli zistené v 21 PJ, čo predstavuje 17 %. Celkovo bolo prekontrolovaných 972 druhov vianočných svetelných reťazcov, pričom nedostatky boli zistené pri 78 druhoch v celkovej cene 3 564,45 €.

a) Kontrola označovania, návodov na použitie a bezpečnostných upozornení

Pri 78 druhoch (všetky boli označené značkou CE v správnom tvare) z celkového počtu kontrolovaných druhov bolo zistené (v niektorých prípadoch jeden druh vykazoval viac nedostatkov súčasne):

- 35 druhov s chýbajúcim alebo neúplným označením na výrobku,
- 34 druhov bez návodu na použitie v štátnom jazyku,
- 29 druhov s chýbajúcimi bezpečnostnými upozoreniami a inštrukciami,
- 6 druhov s nedostatočnými bezpečnostnými upozoreniami a inštrukciami.

b) Kontrola bezpečnosti a zhody - na overenie bezpečnosti a zhody odobrali inšpektori celkom 12 druhov vianočných svetelných reťazcov z ponuky trhu. V čase písania správy z výsledkov kontroly vianočných svetelných reťazcov ešte neboli známe výsledky skúšok.

Pri kontrolách nebol na trhu zistený ani jeden druh vianočného reťazca, ktorého nebezpečnosť bola potvrdená pri kontrolách SOI v predchádzajúcich troch rokoch a ani jeden nebezpečný druh uvedený v systéme RAPEX.

7.5 Informačný systém ECHO

Informačný systém ECHO bol vyvinutý SOI za účelom získavania informácií o potenciálne nebezpečných výrobkoch, ktoré by mohli ohroziť spotrebiteľa, v rámci jeho voľnočasových aktivít. Je to ďalší z cenných zdrojov ako získať informácie o rizikových výrobkoch na trhu. Cez systém ECHO bolo v roku 2016 hlásených **41 oznámení** pre podozrenie na ich ohrozenie používanými výrobkami, čo je o 20 hlásení menej ako v roku 2015. Na základe hlásení bol vykonaný **odber 5** vzoriek výrobkov na posúdenie ich bezpečnosti, pričom všetky vzorky vyhoveli požiadavkám na ich bezpečnosť, **21** hlásení bolo vybavených písomne priamo so spotrebiteľmi (vrátane tých druhov, ktoré boli odobraté na posúdenie bezpečnosti) a **20** hlásení bolo odstúpených, nakoľko nepatrili pod systém ECHO a netýkali sa bezpečnosti nepotravinárskych spotrebiteľských výrobkov.

Ohrozil vaše zdravie alebo život nepotravinársky výrobok pri hre, športe, na deťskom ihrisku, v domácnosti alebo vo voľnom čase kdekoľvek inde?

OZNÁMTE NÁM TO!
vyplňte formulár o riziku výrobkov na www.soi.sk – **SYSTÉM ECHO**

 alebo telefonujte **02/58 272 138**

 alebo mailujte na **echo@soi.sk**

POMŮŽEME JEDEN DRUHÉMU
Vy dáte ECHO nám a my dáme ECHO ostatným spotrebiteľom

7.6 Dobrovoľné oznámenia výrobcov, distribútorov a predajcov

V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu informovať spotrebiteľa o akejkoľvek skutočnosti, ktorá nasvedčuje tomu, že predal výrobok, ktorý nie je bezpečný. Ak nie je možné informovať jednotlivých spotrebiteľov, je predávajúci povinný informovať verejnosť a orgány dozoru. Na základe tohto bolo zo strany podnikateľských subjektov doručených 16 oznámení o nebezpečných výrobkoch.

Išlo o:

- **Paličky na bubnovanie LATTJO a štrbinový bubon LATTJO** (IKEA Bratislava, s. r. o., Ivanská cesta 18)
- **Sieťový adaptér World Travel Adapter Kit** (Apple Inc., 1 Infinite Loop, Cupertino, Kalifornia, 95014, Spojené štáty americké)
- **Stropné lampy LOCK a HYBY** (IKEA Bratislava, s. r. o., Ivanská cesta 18)

- **Sušičky značky Hotpoint, Hotpoint – Ariston, Ariston, Indesit a Creda** (INDESIT Company S.p.a. Viale Aristide Merloni 47, 60044 Fabriano (AN), Taliansko R.E.A. 85792 Ancona C.F./P.IVA)
- **Ručný reflektor LAH 55 A2** (LIDL Slovenská republika, v. o. s., Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava)
- **Stolové a stojacie lampy GOTHEM** (IKEA Bratislava, s. r. o., Ivánska cesta 18, 821 04 Bratislava)
- **Plášť netopiera LATTJO** (IKEA Bratislava, s. r. o., Ivánska cesta 18, 821 04 Bratislava)
- **Brúsky modely PSS 2 A, PSS 20 A, PSS 190 AC, PSS 200 A, PSS 200 AC, PSS 250 A, PSS 250 AE a PSS 2000** (Robert Bosch, spol. s. r. o., Ambrušova 4, 821 04 Bratislava 2)
- **Bezpečnostná zábrana PATRULL** (IKEA Bratislava, s. r. o., Ivánska cesta 18, 821 04 Bratislava)
- **Hodinky „BASIS Peak“** (Intel Corporation, 2200 Mission College Blvd, Santa Clara, CA 95054, Spojené štáty americké)
- **Palivový filter PP 841/6** (MANN+HUMMEL Filtration Technology Poland sp. z o.o., ul.Wroclawska145,63-800Gostyn)
- **Bežecké hodinky s GPS FORERUNNER 15** (GARMIN, Mühentalstrasse 2, 8200 Schaffhausen, Švajčiarsko)
- **Led akumulátorová ručná lampa obj. č. 0827 940 102** (Würth, spol. s r. o, Pribylinská 2, 832 55 Bratislava, Slovensko)
- **Mobilný telefón SAMSUNG Galaxy Note 7** (Samsung Electronics Czech and Slovak, s. r. o., Business Center IV, Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava, Slovensko)
- **Voľne stojacie plynové sporáky značky Bosch, Siemens a stolové plynové varné dosky značky Bosch a Siemens** (BSH domácí spotřebiče, s. r. o., organizačná zložka Trnavská cesta 50, Bratislava)
- **Nábytok STOJKA ELVARLI** (IKEA Bratislava, s. r. o., Ivánska cesta 18).

Doručené oznamy boli bezodkladne zverejnené na webovej stránke SOI. Na Ústrednom inšpektoráte SOI je zriadená cenovo zvýhodnená telefonická linka 0850 111 937 na poskytovanie informácií o výskyte nebezpečných výrobkov na trhu v SR.

8 Oblasť energetickej inšpekcie

Činnosť SOI v oblasti energetickej inšpekcie bola v roku 2016 zameraná hlavne na kontrolnú činnosť v týchto oblastiach:

- **Energetiky** - zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov s príslušnými vyhláškami (ochranné pásma, neoprávnené odbery elektriny a plynu, práva a povinnosti prevádzkovateľa zariadení na plnenie tlakových nádob a prevádzkovateľa zariadení na rozvod skvapalneného plynného uhľovodíka).
- **Obnoviteľných zdrojov energie** - zákon č. 309/2009 Z. z. o podpore obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnej kombinovanej výroby a o zmene a doplnení niektorých zákonov a príslušných vyhlášok (biopalivá, práva a povinnosti výrobcu elektriny).
- **Energetickej hospodárnosti budov** – zákon č. 555/2005 Z. z. o energetickej hospodárnosti budov (energetická certifikácia).
- **Tepelnej energetiky** – zákon č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike, (povinnosti dodávateľa a odberateľa tepla)

- **Vykurovacích a klimatizačných systémov** – zákon č. 314/2012 Z. z. o pravidelnej kontrole vykurovacích systémov a klimatizačných systémov a o zmene zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (pravidelná kontrola vykurovacieho systému a klimatizačného systému)
- **Energetickej efektívnosti** – zákon č. 321/2014 Z. z. o energetickej efektívnosti (energetický audit, hydraulické vyregulovanie vykurovacieho systému v budove, hydraulické vyregulovanie rozvodov teplej vody, vybavenie rozvodov tepla a teplej vody vhodnou tepelnou izoláciou).

Kontroly v tepelnej energetike

Kontroly dodržiavania povinností účastníkov trhu v tepelnej energetike boli v roku 2016 vykonávané na základe podnetov doručených na Ústredný inšpektorát SOI a príslušné inšpektoráty SOI. V tejto oblasti SOI vykonala celkom 230 kontrol. Z tohto počtu bolo 58 kontrol ukončených protokolom a 172 kontrol bolo ukončených záznamom. Výsledkom vykonaných kontrol bolo nedodržanie povinností odberateľov tepla špecifikovaných v § 17 a § 18 zákona č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike (merania a dodávka TUV a tepla na UK, povinnosti dodávateľa a odberateľa tepla), porušovanie ustanovení § 5, § 7, § 9 a § 10 vyhlášky č. 630/2005 Z. z., ktorou sa ustanovuje teplota teplej úžitkovej vody na odbernom mieste, pravidlá rozpočítavania množstva tepla dodaného na prípravu teplej úžitkovej vody a rozpočítavania množstva dodaného tepla.

SOI riešila aj kontroly zamerané na dodržiavanie povinnosti § 11 ods. 1 zákona č. 657/2004 Z. z. (oznamovacia povinnosť) na základe postúpenia (z ÚRSO) subjektov, ktoré si nespĺnili túto povinnosť.

Kontroly v oblasti energetickej hospodárnosti budov (energetická certifikácia)

SOI v roku 2016 vykonala kontroly v tejto oblasti, ktoré boli vykonávané väčšinou na základe plánovaných kontrol, ale aj na základe doručených podnetov. Kontroly boli zamerané na dodržiavanie povinností vlastníka budovy, ktoré sú stanovené v § 8 zákona č. 555/2005 Z. z. o energetickej hospodárnosti budov. V tejto oblasti SOI vykonala 143 kontrol, z ktorých bolo 20 ukončených protokolom a 123 kontrol bolo ukončených záznamom.

Kontroly v oblasti obnoviteľných zdrojov energie (biopalivá)

SOI podobne ako v roku 2015 vykonávala kontroly v tejto oblasti, a to konkrétne kontroly zamerané na dodržiavanie povinností fyzických a právnických osôb pri uvádzaní pohonných látok a biokvapalín na trh v Slovenskej republike. MH SR oznámilo SOI subjekty, ktoré si nespĺnili zákonné povinnosti. Výsledkom kontrol bolo porušenie povinností stanovených v § 14c ods.1 a ods. 2 zákona 309/2009 Z. z. o podpore obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnej kombinovanej výroby a o zmene a doplnení niektorých zákonov (nezaslanie kópie potvrdenia o pôvode biopaliva alebo biokvapaliny organizácii poverenej ministerstvom životného prostredia, nezaslanie správy o úrovni tvorby emisií skleníkových plynov počas životného cyklu na jednotku energie z pohonnej látky inej ako biopalivo a dodávanej energie poverenej Ministerstvom životného prostredia SR). Celkom bolo vykonaných 42 kontrol, pričom 21 kontrol bolo ukončených protokolom a 21 kontrol bolo ukončených záznamom.

Kontroly v oblasti energetiky

SOI v roku 2016, okrem podnetov spotrebiteľov, prijala písomné podania aj od iných orgánov štátnej správy (MH SR, PZ SR, ÚRSO), v ktorých išlo o neoprávnený odber plynu a elektriny, porušenie ochranného pásma elektriny a plynu. Kontroly boli zamerané na dodržiavanie povinností, ktoré sú stanovené v ustanovení § 43, § 46, § 79, § 82. Celkom bolo vykonaných 123 kontrol, z toho 51 kontrol bolo ukončených protokolom a 72 kontrol bolo ukončených záznamom.

Kontroly v oblasti vykurovacích a klimatizačných systémov

SOI v roku 2016 v tejto oblasti vykonala pilotné kontroly na kontrolu dodržiavania zákona č. 314/2012 Z. z. o pravidelnej kontrole vykurovacích systémov a klimatizačných systémov a o zmene zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. Predmetom kontrol bolo dodržanie povinnosti vlastníka budovy zabezpečiť pravidelnú kontrolu vykurovacieho systému a klimatizačného systému. Celkom bolo vykonaných 61 kontrol, z ktorých 20 bolo ukončených protokolom a 41 bolo ukončených záznamom.

Kontroly v oblasti energetickej efektívnosti

SOI v roku 2016 vykonala v tejto oblasti pilotné kontroly, pri ktorých sa zamerala na kontrolu dodržiavania povinnosti stanovenej v § 14 ods. 1 zákona č. 321/2014 Z. z., a to na povinnosť zabezpečiť vykonanie energetickeho auditu pre veľký podnik, ako aj na kontrolu dodržiavania povinností vlastníka budovy stanovených v § 11 ods. 1 zákona č. 321/2014 Z. z. (hydraulické vyregulovanie vykurovacieho systému v budove, hydraulické vyregulovanie rozvodov teplej vody, vybavenie rozvodov tepla a teplej vody vhodnou tepelnou izoláciou.) Celkom bolo vykonaných 38 kontrol, z ktorých 2 boli ukončené protokolom a 36 bolo ukončených záznamom.

9 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“) je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že je oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Na plnenie novej úlohy bolo potrebné zriadiť nový odbor na Ústrednom inšpektoráte SOI (Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov), tak aby bola zabezpečená nestrannosť a nezávislosť fyzických osôb, ktoré sú oprávnené tieto spory riešiť. Požiadavky smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na ich neutrálnosť, sú mimoriadne prísne.

Zákon sa nevzťahuje na spory:

- v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi,
- pracovno– právneho charakteru,
- súvisiace so službami všeobecného záujmu
- súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti
- súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou,
- finančné služby.

Spotrebiteľ bude mať právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota bude vyššia ako 20,- €. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.

Ostatné informácie týkajúce sa alternatívneho riešenia sporov, pravidiel alternatívneho riešenia sporov ako aj zoznam poverených osôb sa nachádzajú na webovej stránke SOI, ako aj na stránke Ministerstva hospodárstva SR.

Sumárne výsledky o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

Od 1.2.2016 do 31.12.2016 bolo Slovenskej obchodnej inšpekcii, ako orgánu alternatívneho riešenia sporov, doručených **265 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „návrh“).

Z celkového počtu je:

- ukončených **180** prípadov
- odmietnutých **43** prípadov (*najviac prípadov v súvislosti s nepríslušnosťou subjektu ARS a nedoplnením návrhu*)
- odložených **68** prípadov (*v 31 prípadoch spotrebiteľ vyhlásil, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS a to napr. z dôvodu vrátenia kúpnej ceny, výmeny novej časti výrobku po začatí ARS alebo v 37 prípadoch na základe skutočností zistených počas ARS nebolo zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa*)
- dohoda bola uzavretá v **47** prípadoch
- odôvodnené stanovisko bolo vydané v **22** prípadoch (*2 prípady – po doručení odôvodneného stanoviska predávajúci vrátil spotrebiteľovi kúpnu cenu výrobku*)
- neukončených je **85** prípadov.

Z celkom ukončených prípadov (180) bolo **v prospech spotrebiteľa** (vrátane 47 uzavretých dohôd, 31 prípadov odložených z dôvodu ukončenia účasti na ARS alebo po oznámení o začatí ARS došlo k dohode medzi predávajúcim a kupujúcim, 3 prípady kedy nedošlo zo strany predávajúceho k porušeniu zákona, ale napriek tomu boli spotrebiteľovi vrátené jeho nároky a 2 prípady vrátenia kúpnej ceny výrobku po doručení odôvodneného stanoviska) ukončených **83** prípadov, t. j. **46,11 %**.

V súvislosti s podanými návrhmi je dôležité upozorniť spotrebiteľov, že sa sami pripravujú o možnosť na riešenie svojich sporov, lebo nedoložia všetky potrebné údaje, prípadne doklady a následne nereagujú na výzvy, ktoré im zasiela subjekt ARS. A zároveň si samotní spotrebiteľia predlžujú lehotu na riešenie ich sporu, keď kontaktujú subjekt ARS v členskom štáte, v ktorom predávajúci nemá sídlo alebo miesto podnikania. Za hodnotené obdobie bolo takto podaných 103 návrhov, pri ktorých sme spotrebiteľov vyzvali na doplnenie návrhu. Pozitívne je, že až 93 návrhov bolo spotrebiteľmi doplnených.

Dôvody odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu SOI v hodnotenom období v zmysle § 13 zákona o ARS odmietla celkom **43** návrhov. Subjekt ARS môže odmietnuť návrh z nasledovných dôvodov:

- na základe výzvy subjektu spotrebiteľ nedoplnil v určenej lehote návrh – **SOI odmietla 10 návrhov**;
- subjekt nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname – **SOI odmietla 16 návrhov**;
- vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu... – **SOI odmietla 1 návrh**;
- návrh je neopodstatnený - **SOI odmietla 4 návrhy** – predávajúci vyhovel spotrebiteľovi v plnom rozsahu, po tom ako mu spotrebiteľ oznámil, že podáva návrh na začatie ARS;
- návrh je anonymný,
- subjekt požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.
 - spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal – **SOI odmietla 1 návrh**;

- spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim – **SOI odmietla 3 prípady**;
- vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur – **SOI odmietla 5 prípadov**;
- vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
- vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia – **SOI odmietla 3 návrhy** - poverené fyzické osoby nie sú znalcami, a teda nevedia posúdiť niektoré technické informácie napr. ohľadom mobilných telefónov.

Dohoda o vyriešení sporu

Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt ARS vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu (ďalej len „návrh dohody“). Subjekt ARS doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia; o skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde a o skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.

Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu ARS, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami. Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu ARS dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu. **Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná. Tým nie je vylúčená možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd.**

Dohoda o vyriešení sporu bola uzavretá v **47 prípadoch**. Len v jednom prípade sme zaznamenali, že predávajúci sa mal ozvať spotrebiteľke do konca novembra, neurobil tak ani v decembri.

Okrem evidentných prípadov, kedy si bol predávajúci vedomý porušenia svojich zákonných povinností, sme sa stretli aj s prípadmi, kedy predávajúci uzavrel dohodu so spotrebiteľom a vyhovel spotrebiteľovi nad rámec zákona. *Ako príklad uvádzame prípad reklamácie grilu po 2 rokoch používania. Spotrebiteľovi už pri reklamácií chcel predávajúci poskytnúť obal na ochranu grilu a sadu prípravkov na čistenie grilu, neskôr aj úplne nový rošt na gril, avšak s týmto návrhom spotrebiteľ nesúhlasil. Predávajúci nakoniec vyšiel spotrebiteľovi v ústrety a vyhovel mu v plnom rozsahu a to vrátením kúpnej ceny za reklamovaný výrobok v celkovej hodnote 235,- EUR .*

Odloženie

Subjekt ARS po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak

a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,

- bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov,
- rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
- bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
- bolo ukončené alternatívne riešenie sporu v zmysle zákona

b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,

c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,

d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom subjektu ARS a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,

e) na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Odložených bolo **68** prípadov.

V **31** prípadoch spotrebiteľ vyhlásil, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS a to napr. z dôvodu vrátenia kúpnej ceny, výmeny novej časti výrobku po začatí ARS.

V **37** prípadoch na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Aj pri odložených návrhoch sme sa stretli s 3 prípadmi, kedy predávajúci vyhovel spotrebiteľovi nad rámec zákona a to i napriek tomu, že subjekt ARS nezistil porušenia zákonných povinností. Ako príklad uvádzame prípad, kedy predávajúci zamietol reklamáciu na základe odborného posúdenia s konštatovaním, že kožušina v topánke je šitá dobre. Prípad bol síce subjektom ARS odložený, nakoľko nebolo zistené porušenia zákona, napriek tomu predávajúci vrátil spotrebiteľovi kúpnu cenu za výrobok.

Zaznamenali sme však aj prípady, kedy naopak bol problém a neochota pristúpiť na dohodu na strane spotrebiteľa. Napríklad išlo o prípad spotrebiteľa pri rekonštrukcii kúpeľne, kedy spotrebiteľ požadoval finančnú kompenzáciu vo výške 2890,77 EUR, a to aj napriek tomu, že zhotoviteľ diela poskytol spotrebiteľovi niekoľko zliav. Spotrebiteľ počas výkonu diela nezabezpečil plynára, a preto sa práce oneskorili o 4 dni. Zhotoviteľ mu poskytol zľavu 330,- EUR na interiérové dvere, ktoré si spotrebiteľ neprevzal a ani za nezaplatil. Zhotoviteľ ako poslednú možnosť navrhol to, že od spotrebiteľa nebude vyžadovať zaplataenie storno poplatku 150,- EUR, s týmto riešením však spotrebiteľ nesúhlasil, a preto bol prípad odložený.

Odôvodnené stanovisko

Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním **nezáväzného** odôvodneného stanoviska.

V hodnotenom období bolo SOI v **22** prípadoch vydané odôvodnené stanovisko. V 4 prípadoch išlo o cestovné kancelárie, 2 prípady sa týkali reklamácie v optike, ďalej o reklamáciu sedacích súprav, plastových okien, obuvi, detského kočíka, tabletu a pod.

V dvoch prípadoch, kedy bolo vydané odôvodnené stanovisko, vrátili predávajúci spotrebiteľom po vydaní odôvodneného stanoviska, kúpnu cenu výrobkov.

K vydaniu odôvodnených stanovísk dospel subjekt ARS z dôvodu, že po preštudovaní príslušných prípadov bolo zrejmé, že predávajúci konal evidentne v neprospech spotrebiteľa.

Zaevidované boli aj prípady (5), kedy spotrebiteľia okamžite požadovali vydanie odôvodneného stanoviska a žiadne iné ukončenie sporu nebolo žiadúce. Ako príklad možno uviesť prípad vyúčtovania služieb spojených s bývaním a bol prešetrovaný aj zo strany príslušného inšpektorátu. Bolo zistené porušenie zákona a to nedodržanie 30 - dňovej lehoty na vybavenie reklamácie (subjekt ARS požiadala Inšpektorát SOI o súčinnosť a poskytnutie dokladov).

Najčastejšie porušenia zákona, ktoré boli dôvodom na vydanie odôvodneného stanoviska:

Zákon o ochrane spotrebiteľa – celkom **22** prípadov (v niektorých prípadoch bolo súčasne porušených niekoľko ustanovení)

- 10 prípadov – predávajúci nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote;
- 5 prípadov – porušenie povinnosti predávajúceho uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak si

spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol;

- 4 prípady – porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie,
- 3 prípady – predávajúci nevydal doklad o vybavení reklamácie;
- 3 prípady – predávajúci upieral práva spotrebiteľovi v nadväznosti na § 3;
- 2 prípady – predávajúci používal nekalé obchodné praktiky
- 1 prípad - predávajúci neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie;
- 1 prípad – predávajúci zamietol reklamáciu bez odborného posúdenia v prípade ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy;
- 1 prípad – predávajúci neinformoval spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie (vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť....)
- 1 prípad - predávajúci si nesplnil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie

Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov

- V **1 prípade** predávajúci porušil ustanovenie predmetného zákona, nakoľko spotrebiteľa riadne nepoučil o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby rezervácia čísla pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a nevyžiadal od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby rezervácie telefónneho čísla pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený

Odôvodnené stanoviská v prípade cestovných kancelárií - 4 prípady

1. Z dokladov ktoré sme mali k dispozícii bolo preukázané, že spotrebiteľka bola nesprávne informovaná, že jej postačuje cestovný doklad, ktorý má platnosť min. 3 mesiace. V zmysle informácií poskytnutých na webových stránkach Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky pre krajinu Turecko, v časti oznamy a upozornenia pred cestovaním, v odseku VÍZOVÉ, KONZULÁRNE, TURISTICKÉ A INÉ UŽITOČNÉ INFORMÁCIE bolo uvedené, že pri cestách do Turecka musia mať slovenskí občania vrátane detí platný cestovný doklad - cestovný pas. Cestovným dokladom pri cestách do Turecka je cestovný pas, vstup na občiansky preukaz nie je možný. Odporúčaná platnosť cestovného pasu v zmysle platnej legislatívy (od 11. apríla 2014) musí byť minimálne 5 mesiacov od vstupu na územie Turecka (oslobodenie od vízovej povinnosti predstavuje 90 dní, ďalších 60 dní požiadavka v zmysle novelizovaného zákona). V opačnom prípade im v zmysle platného zákona vstup na územie Tureckej republiky nebude umožnený. V skutočnosti teda potrebovala spotrebiteľka doklad, ktorý mal platnosť min. 3-6 mesiacov. Na základe uvedeného nemohla spotrebiteľka s rodinou vycestovať na dovolenku do Turecka s malým dieťaťom, čo bolo stresujúce nielen pre spotrebiteľku, ale najmä pre jej maloleté dieťa. V uvedom prípade bolo konštatované i porušenie povinnosti cestovnej kancelárie vyplývajúcej z ustanovenia § 8 ods. 1 písm. i) zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorých bola cestovná kancelária povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne informovať o všeobecných údajoch týkajúcich sa pasových a vízových požiadaviek pre občanov Slovenskej republiky.
2. Predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb.

o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Zo spotrebiteľkami predloženej písomnosti označenej ako „Uplatnenie práva za vadné poskytnutie služby – pobytový zájazd All inclusive v hotely Sun Fire Beach v oblasti Alanya v termíne od 04.09.2015 do 15.09.2015 – vrátenie 50 % z ceny zájazdu, t. j. 664,- eur“ datovanej ku dňu 27.11.2015 vyplýva, že spotrebiteľky uplatnili reklamáciu na vadne poskytnuté služby spočívajúce v poskytnutí náhradného ubytovania vedľa kuchyne, ktoré nezodpovedalo ani základným hygienickým parametrom čistoty a deratizácie. Spotrebiteľky ďalej uviedli, že od 2. hodiny rána až do 10.45 h. čakali vo vestibule hotela na delegátku, keďže táto odmietla prísť ihneď problém vyriešiť, a tak boli ubytované až o 12.00 h. Ďalej uviedli, že jedáleň bola v katastrofických hygienických podmienkach, kvalita a množstvo podávaného jedla ani zďaleka nezodpovedalo hotelu so štyrmi hviezdami a ani stravovaniu All inclusive. Taktiež poukázali na to, že delegátka ich na výlete nechala v autobuse so šoférom, ktorý nevedel, kde ich má vyložiť.

3. Predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Nespokojnosti s využitými službami. Spotrebiteľka údajné nedostatky v úrovni poskytnutých služieb v minulosti hodnotila sumou 250,- eur až 300,- eur a až následne bez priameho súvisu s úrovňou poskytnutých služieb zvýšila svoju požiadavku na 931,- eur. Vyslovil názor, že uvedená požiadavka nie je dôvodná. Poukázal na to, že vo veci bol sporný len transfer na susednú pláž Chia, čo bola spoločnosť ochotná kompenzovať sumou 96,- eur, ktorá zodpovedala náhrade za taxík na pláž vo výške 8,- eur/deň, pričom na takejto možnosti naďalej zotrváva a uvedené predstavuje, podľa jej názoru, primeranú kompenzáciu s prihliadnutím na vzniknuté okolnosti zájazdu a to aj vo vzťahu k pôvodnej výške uplatneného nároku. Uvedený prípad riešili Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Vydal „Oznámenie o začatí správneho konania“.
4. § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3, pričom v zmysle § 3 ods. 1 každý spotrebiteľ má právo na ochranu ekonomických záujmov. Spotrebiteľia uviedli, že uzatvorili prostredníctvom sprostredkovateľa Cestovnej agentúry obchodného zástupcu Zmluvu o zájazde s predávajúcim (termín zájazdu 16.07.-30.7.2016 a cena zájazdu 1512,44 EUR). Dňa 17.05.2016 obdržali od obchodného zástupcu ako sprostredkovateľ oznámenie o odstúpení od zmluvy o obchodnom zastúpení s predávajúcim z dôvodu, že predávajúci stratil oprávnenie na poskytovanie služieb CK a odporúčanie obrátiť sa so svojimi nárokmi priamo na predávajúceho, nakoľko sprostredkovateľ má voči predávajúcemu vysporiadané všetky záväzky a kúpna cena bola v plnej výške uhradená predávajúcemu. Spotrebiteľia sa teda obrátili na predávajúceho, ktorý poprel všetky tvrdenia sprostredkovateľa a odkázal spotrebiteľov naspäť na sprostredkovateľa.

Neposkytnutie súčinnosti orgánu ARS

Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom ARS a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

Ak predávajúci neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu (od 500 do 10 tis. EUR) podľa § 27 ods. 2 zákona o ARS, subjekt alternatívneho riešenia sporov je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

V hodnotenom období predávajúci neposkytol orgánu ARS súčinnosť v **23 prípadoch**. Spisové materiály boli postúpené miestne príslušným inšpektorátom SOI. Najviac prípadov bolo v Bratislavskom kraji - 8 prípadov, v Trnavskom 4 prípady, v Košickom kraji - 4 prípady, 2 prípady v Banskobystrickom, 2 prípady v Žilinskom kraji, 2 prípady v Nitrianskom kraji a 1 prípad v Prešovskom kraji.

Ukončené sú 4 prípady, ktoré sú zverejnené na web stránke SOI. Ide o nasledovných predávajúcich:

- TZB Group, s. r. o., Javorová 2877/9, 921 01 Piešťany,
- STAVIA KOŠICE s.r.o., Krosnianska 83, 040 22 Košice
- Timotej Kitta, Kalinčiaka 1326/24, 052 01 Spišská Nová Ves,
- P a P servis, s.r.o., Jarmočná 1, 040 01 Košice

Priemerná dĺžka ukončenia sporu je **2 mesiace**.

Z celkového počtu prijatých návrhov až **103** návrhov neobsahovalo všetky zákonom požadované náležitosti podľa § 12 zákona o ARS a to nasledovné:

- meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- presné označenie predávajúceho,
- úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
- dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
- vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS (na základe uzavretia dohody, vydania odôvodneného stanoviska, odloženia návrhu, úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou)

K návrhu je potrebné priložiť aj všetky súvisiace dokumenty, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Najčastejšie chýbajúcim údajom bol dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informácia, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný. V každom prípade boli spotrebiteľia informovaní o tom aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a boli vyzvaní, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnili v určenej lehote.

Výzvu na doplnenie údajov spotrebiteľa subjektu ARS doplnili a to v 93 prípadoch.

Sektor/sortiment, v ktorých sa najviac vyskytovali návrhy na začatie ARS

Spotrebiteľia sa najmä obracali na subjekt ARS v súvislosti s reklamáciou obuvi, ktoré neboli vybavené v prospech spotrebiteľa. Išlo o 52 prípadov, z toho 20 prípadov u toho istého predávajúceho.

Ďalšiu rozsiahlu skupinu tvorili elektrovýrobky (TV, tablety, telefóny, notebooky, vysavače) – 30 prípadov.

Nasledoval sektor cestovného ruchu, kedy sme zaevidovali 15 návrhov na začatie ARS, týkajúcich sa dovolení, ubytovania alebo denného tábora.

Menej ako 10 prípadov sme zaznamenali v nasledujúcich sektoroch: textilné výrobky, nábytok, plastové okná, dvere, sprchovacie kúty, domáce spotrebiče, detské kočíky, očné optiky a čistiare a práčovne a to najmä v súvislosti s nespokojnosťou spotrebiteľov so spôsobom vybavenia reklamácie.

Samostatnou kapitolou sú **reklamácie vyúčtovania služieb spojených s bývaním**. SOI eviduje 8 návrhov na začatie ARS. Tieto prípady bývajú často komplikované tým, že vzťahy medzi stranami sporu sa vyhrotili a to takým spôsobom, že ani jedna zo strán nechce ustúpiť a spotrebiteľom neje ani tak o dosiahnutie dohody, ale o vydanie odôvodneného stanoviska. V dvoch prípadoch SOI návrhy odmietla – v 1 prípade spotrebiteľ nepredložil žiadosť o nápravu a v 1 prípade spotrebiteľ podal návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu.

Z celkového počtu 265 prijatých návrhov na začatie ARS bolo:

- 145 podaných elektronicky,
- 59 podaných osobne, pričom najviac na kontaktnom mieste v Košiciach (20 prípadov) a v Bratislave (17 prípadov),
- 57 poštovou prepravou,
- 2 prípady postúpené z inšpektorátov SOI,
- 2 prípady z ODR platformy (rumunský a nemecký spotrebiteľ).

Návrhy na začatie ARS podali najčastejšie spotrebiteľia z Bratislavského kraja (až 25 % podaných návrhov) a najmenej bolo z Trnavského kraja (6 % podaných návrhov).

V 1 prípade spotrebiteľ nenapísal svoju adresu a nereagoval ani na výzvu a po 1 prípade boli SOI doručené návrhy z Českej republiky a Rakúska poštovou prepravou.

Návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporov smerovali voči spoločnostiam, ktoré majú sídlo v Bratislavskom kraji – **až 112 návrhov** (40 % návrhov z celkového počtu prijatých návrhov). 7 návrhov smerovalo voči spoločnostiam z Českej republiky a 1 voči spoločnosti z Poľska. V uvedených prípadoch boli návrhy odmietnuté a spotrebiteľom bolo odporučené obrátiť sa na subjekt ARS v danom členskom štáte prostredníctvom ODR platformy.

10 Činnosti organizácie a ich náklady

10.1 Použitie finančných prostriedkov

Rozpočet pridelený na rok 2016 bol použitý na náklady na hlavnú, t. j. kontrolnú činnosť. Vzhľadom na charakter činnosti organizácie, SOI nekalkuluje priame ani nepriame náklady na jednotlivé úlohy a ani ich takto nesleduje. Náklady sú kalkulované aj sledované podľa rozpočtovej klasifikácie na jednotlivé položky a podpoložky štátneho rozpočtu a sú súhrnom všetkých nákladov príslušnej položky a podpoložky.

11 Rozpočet SOI

11.1 Pridelenie rozpočtu

Na zabezpečovanie výkonu štátnej kontroly vo veciach ochrany spotrebiteľa v roku 2016 bol SOI pridelený **rozpočet výdavkov 5 813 638,00 EUR** v dvoch podprogramoch:

Podprogram 07L 05 Administrácia rozpočtových organizácií rezortu MH SR	5 643 088,00 EUR
Podprogram 07L 03 <i>Podpora budovania štruktúr v oblasti trhového dozoru na ochranu spotrebiteľa</i>	170 550,00 EUR

Príjmy na rok 2016 boli SOI stanovené vo výške **1 639 920,00 EUR**.

11.2 Čerpanie rozpočtu

Bežné výdavky

Program 07L Tvorba a implementácia politík

Podprogram 05 Administrácia rozpočtových organizácií rezortu MH SR

v eurách

Položka	rozpočet r. 2015	čerpanie r. 2015	rozpočet r. 2016	čerpanie r. 2016
610 – mzdy, platy	3 019 890,00	3 019 889,32	3 370 491,00	3 370 489,03
620 – poistné a príspevok	1 064 692,13	1 062 218,74	1 176 575,94	1 176 575,82
630 – tovary a ďalšie služby	1 082 875,47	1 074 284,16	1 000 087,06	982 808,72
640 – bežné transfery	45 110,40	35 110,40	45 934,00	45 884,32
600 – BV spolu	5 212 568,00	5 191 502,62	5 593 088,00	5 575 757,89

A/ 610 – mzdy, platy, OOV

Priemerná rozpočtovaná mesačná mzda na 1 zamestnanca v roku 2016 bola **955,35 EUR**.

Vývoj priemerných mesačných miezd od r. 2010 v eurách.

Rok	Rozpočtovaná	Skutočná
2010	745,57	847,32
2011	775,16	848,03
2012	841,30	861,82
2013	841,30	867,72
2014	857,83	877,73
2015	868,54	905,24
2016	955,35	999,55

B/ 630 – tovary a ďalšie služby

Slovenská obchodná inšpekcia má v správe päť budov inšpektorátov, a to v Bratislave, v Banskej Bystrici, v Košiciach, v Nitre a v Trenčíne. Inšpektoráty v ostatných krajoch sú umiestnené v prenajatých priestoroch. Náklady na spravovanie vlastných priestorov a náklady spojené s nájmom tvorili 27,79 % z celkových nákladov na tovary a ďalšie služby.

S výkonom kontrolnej činnosti sú priamo spojené bežné výdavky na cestovné a dopravné. Efektívnym a hospodárnym využívaním služobných motorových vozidiel sa minimalizujú náklady na cestovné a zvyšuje frekvencia hlavnej činnosti na celom území Slovenska. SOI mala v roku 2016 v užívaní 43 motorových vozidiel, z toho jedno vozidlo zn. PEUGEOT EXPERT určené na zásobovanie a manipuláciu s odobratými vzorkami, ostatných 42 vozidiel sa používalo v súvislosti s výkonom hlavnej činnosti. Za rok 2016 bolo najazdených spolu 493 767 km (v priemere na 1 vozidlo 11 483 km za rok), najvyšší počet najazdených kilometrov mali vozidlá používané na inšpektorátoch v Banskobystrickom kraji (14 271 km/1 vozidlo) a v Prešovskom kraji (11 057 km/ 1 vozidlo). Na palivá a oleje bolo čerpaných 43 066 €, t. j. na 1 km = 0,087 €. Priemerné náklady na 1 km/vozidlo boli nižšie ako v r. 2015, predovšetkým vplyvom cien pohonných látok, ale aj obnovou vozového parku.

Kapitálové výdavky

v eurách

Položka	rozpočet r.2013	rozpočet r. 2014	rozpočet r. 2015	rozpočet r. 2016
712 - budovy a objekty	8 100	0	0	0
713 - nábytok a kancelárske zariadenie	11 300	0	0	5 900
714 - dopravné prostriedky	23 220	23 000	42 950	25 000
717 - real. stavieb a TZ	4 120	27 000	10 550	19 100
700 - KV spolu	46 740	50 000	53 500	50 000

Kapitálové výdavky boli v roku 2016 použité na nákup 2 malolitražných motorových vozidiel pre kontrolnú činnosť, dvoch multifunkčných zariadení k PC a na rekonštrukčné práce v administratívnej budove v Košiciach.

Program 07L Tvorba a implementácia politík**Podprogram 03 Podpora budovania štruktúr v oblasti trhového dozoru na ochranu spotrebiteľa**

v eurách

Položka	rozpočet r. 2013	rozpočet r. 2014	rozpočet r. 2015	rozpočet r. 2016	čerpanie r. 2016
630-tovary a ďalšie služby	115 550	102 000	120 000	170 550	159 138
600- BV spolu	115 550	102 000	120 000	170 550	159 138

Rozpočet uvedeného podprogramu bol SOI pridelený na zabezpečenie plnenia dikcie zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, a to na nákup vzoriek výrobkov a na úhradu nákladov skúšobným laboratóriám za vykonanie expertíz a skúšok posúdenia bezpečnosti, zhody a kvality v súlade s platnými technickými predpismi.

11.3 Príjmy

v eurách

rozpočet r.2013	rozpočet r.2014	rozpočet r.2015	plnenie r.2015	rozpočet r.2016	plnenie r.2016
1 594 000	1 620 708,21	1 743 000	1 871 691	1 639 920	1 763 797

Rozpočtové príjmy tvorili:

v eurách

212 – Príjmy z vlastníctva	9 108,60
222 – Pokuty a penále	1 674 167,47
223 – Poplatky a platby z nepriemyselného predaja a služieb	56 579,02
292 – Z dobropisov	6 728,86

Nerozpočtové príjmy tvorili:

v eurách

230 – Kapitálové príjmy	6 153,00
292 – Iné náhodné príjmy	11 060,25

Podstatnú časť príjmov tvoria príjmy z pokút (94,9 %).

Príjmy z odhaľovania nebezpečnosti, nezhody a nekvality formou odberu vzoriek a ich posudzovania v skúšobných laboratóriách sú faktorom, ktorý má oporu v zákone č. 128/2002 Z. z., pretože zaväzuje SOI k fakturácii nákladov za rozbery nevyhovujúcich vzoriek tým subjektom, od ktorých boli vzorky odobraté.

Vývoj príjmov od r. 2009

v eurách

Rok	Rozpočet	Plnenie	% plnenia
2009	1 596 614	1 992 732	124,81
2010	1 772 370	2 042 356	115,23
2011	1 424 000	1 459 374	102,48
2012	1 288 335	1 450 253	112,57
2013	1 594 000	1 699 783	106,64
2014	1 620 708	1 807 392	111,52
2015	1 743 000	1 871 690	107,38
2016	1 639 920	1 763 797	107,55

12 Personálna činnosť

Okrem bežného personálneho zabezpečenia pri napĺňaní plánovaného počtu zamestnancov v rámci prirodzenej fluktuácie, musela SOI v roku 2016 riešiť aj personálne obsadenie novovytvorených a nových uvoľnených štátnozamestnaneckých miest.

Úloha vyplynula z legislatívnych zmien (a nadväzujúcich organizačných zmien), ktorými boli schválené:

- zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "zákon o ARS")
- zákona č. 412/2015 Z. z., ktorý mení a dopĺňa zákon č. 725/2004 Z. z. o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.

Na zabezpečenie plnenia úloh spojených s novými kompetenciami SOI bol zo strany nadriadeného orgánu MH SR navýšený záväzný ukazovateľ počtu zamestnancov pre rok 2016 o 10 zamestnancov.

Uplatnenie zákona o ARS a jeho zavedenie do praxe si vyžadovalo zriadenie kontaktných miest v rámci celej SOI. Pri obsadzovaní týchto miest poverenými fyzickými osobami (ďalej len "PFO") SOI postupovala tak, aby tieto úlohy v každom krajskom meste zabezpečoval minimálne jeden zamestnanec. V súlade s podmienkami ustanovenými v zákone o ARS, ktoré pre PFO stanovovali požadované kvalifikačné predpoklady, SOI tieto nové pozície obsadila kmeňovými zamestnancami, ktorí mali dlhoročnú prax, prevažne z oblasti výkonu kontrolnej činnosti. Uvoľnené miesta boli postupne obsadzované prostredníctvom výberových konaní.

Zákomom o ARS došlo súčasne aj k organizačnej zmene SOI a to k zmene sídla Inšpektorátu SOI pre Trenčiansky kraj, kde sa novým sídlom stalo mesto Trenčín.

V dôsledku tejto zmeny došlo k ukončeniu štátnozamestnaneckého pomeru s 9-timi zamestnancami (40,1% z celkového počtu zamestnancov Inšpektorátu SOI), ktorí neprijali ponuku trvalého preloženia na základe zmeny pravidelného miesta vykonávania štátnej služby a to z mesta Prievidza na mesto Trenčín.

Uvoľnené miesta boli obsadené prostredníctvom výberových konaní, čím bol chod Inšpektorátu SOI, ako aj úlohy spojené s výkonom kontrolnej činnosti, v krátkom čase obnovené a zabezpečené.

V nadväznosti na novelu zákona č. 725/2004 Z. z. o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách v znení neskorších predpisov, ktorým SOI získala nové kompetencie v oblasti kontroly bezpečnosti motorových vozidiel, najmä z pohľadu možnej neoprávnenej manipulácie s odometrami, SOI prijala dvoch zamestnancov pre oblasť metodiky technickej kontroly výrobkov.

V roku 2016 bolo uskutočnených 31 výberových konaní, na základe ktorých SOI prijala 37 zamestnancov do štátnozamestnaneckého pomeru.

Do pracovného pomeru boli prijatí 3 zamestnanci.

Štátnozamestnanecký pomer skončilo 36 zamestnancov, z toho:

- 4 zamestnanci v skúšobnej dobe
- 20 zamestnancov dohodou,
- 9 zamestnancov výpoveďou
- 1 zamestnanec uplynutím dočasnej štátnej služby
- 2 zamestnancom zanikol štátnozamestnanecký pomer smrťou zamestnanca.
-

3 zamestnanci skončili pracovný pomer, z toho:

- 1 zamestnanec v zmysle § 60 Zákonníka práce (dohodou)
- 2 zamestnanci v zmysle § 71 ods. 1 Zákonníka práce (uplynutím doby určitej).

12.1 Vývoj zamestnanosti

Vývoj zamestnanosti v SOI za obdobie posledných štyroch rokov, bol nasledovný:

Rok	Počet zamestnancov			
	Plánovaný	Priemerný evidenčný		k 31.12.
		prepočítaný	vo fyzických osobách	
2013	252	244,09	245	247
2014	252/286*	266,44	267	284
2015	284	277,84	278	283
2016	294	281,03	281	285

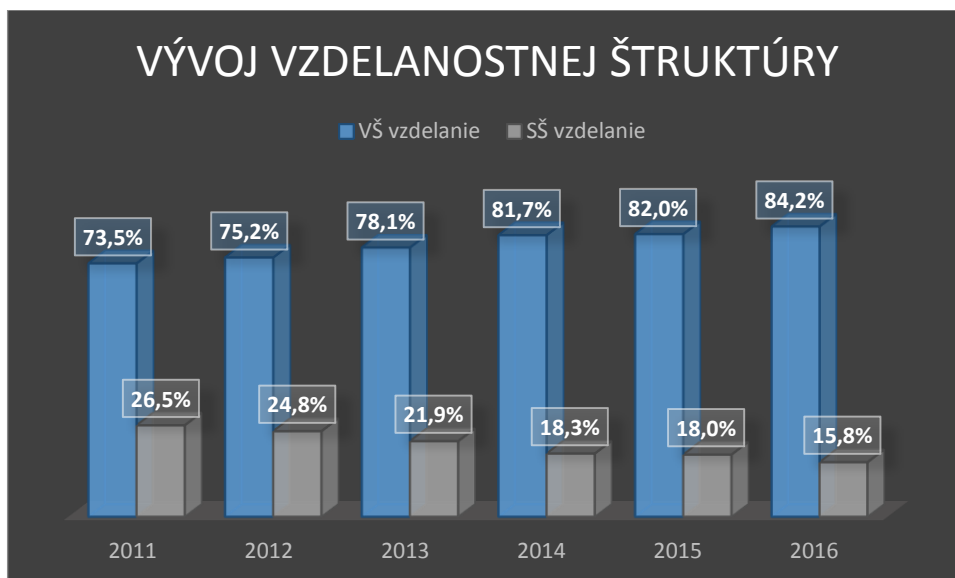
*/ od 01. 05. 2014 došlo na základe listu MH SR č. 14811/2014-2110-26717 v dôsledku prechodu kompetencií Štátnej energetickej inšpekcie na Slovenskú obchodnú inšpekciu v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, k navýšeniu záväzného ukazovateľa počtu zamestnancov SOI

Rok/ štvrtrok 2016	Priemerný evidenčný počet zamestnancov		Fyzický stav zamestnancov ku koncu štvrtroka
	prepočítaný	vo fyzických osobách	
1.	276,11	277	280
2.	281,47	282	281
3.	282,65	283	283
4.	283,88	284	285

Vývoj vzdelanostnej štruktúry

Rok	2014	%	2015	%	2016	%
Vysokoškolské vzdelanie	232	81,7	232	82,0	240	84,2
Úplné stredné vzdelanie	52	18,3	51	18,0	45	15,8
SOI spolu	284	100	283	100	285	100

Oproti roku 2015 SOI opäť zaznamenala priaznivý vývoj vzdelanostnej štruktúry. Počet zamestnancov s vysokoškolským vzdelaním v roku 2016 stúpol +2,2%



12.2 Prehľbovanie a zvyšovanie kvalifikácie

Prehľbovanie kvalifikácie sa uskutočňovalo rôznymi vzdelávacími formami t. j. seminármi, školeniami, kurzami, ktoré boli zabezpečované prostredníctvom vzdelávacích agentúr. Vedúcimi zamestnancami, metodikmi a služobne staršími zamestnancami SOI boli realizované inštruktáže, prednášky, koučingy, konzultácie.

I. Vzdelávanie v oblasti hlavnej činnosti SOI, realizované SOI a prostredníctvom autorizovaných osôb, MH SR, SIEA, a vzdelávacích agentúr		
Odborné školenie ku kontrole hračiek	1	40
Odborný seminár – Nová legislatíva v oblasti posudzovania zhody	1	20
Odborné školenie – Energetický audit, plnenie tlakových nádob skvapalneným uhľovodíkom	1	19
Konferencia – Meranie a rozpočítanie tepla 2016	1	19
Odborný seminár – Povinnosti pri nakladaní s odpadmi a obalmi (nový zákon o odpadoch)	1	1
Odborný seminár – Karta bezpečnostných údajov a klasifikácia chemických látok a zmesí podľa GHS	1	2
Odborný seminár – Rovnosť a nediskriminácia	1	4
Odborný seminár – Debarierizácia prostredia a práce a osobná mobilita osôb so zdravotným postihnutím	1	2
Konferencia – Spotrebiteľ v roku 2016 – Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov	1	20
Odborný seminár – Riešenie konfliktov a mediácia v praxi	1	11
Odborný seminár - Správny súdny poriadok	2	14
II. Vzdelávanie zamestnancov v oblastiach potrebných pre kvalitný výkon práce		
Odborný seminár k novelám zákonov súvisiacich so mzdovou problematikou (zákon o dani z príjmov, zákon o sociálnom poistení,.....)	1	1
Odborný seminár k finančnej kontrole v zmysle zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov	2	2
Odborný seminár – Pokladničná agenda	1	2
Odborný seminár k novele zákona o správe majetku štátu	2	4
Odborné semináre k novelám zákona o verejnom obstarávaní	5	2

Odborný seminár k novele zákona o rozpočtových pravidlách verejnej správy	1	1
Odborný seminár – Interné smernice v oblasti účtovníctva štátnej správy	1	1
Odborný seminár k novele zákona o ochrane osobných údajov a ochrana osobných údajov v pracovnoprávných vzťahoch	2	2
Odborný seminár – zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov	1	1
Odborný seminár k novele zákona o slobodnom prístupe k informáciám a problémy aplikačnej praxe	1	1
Odborný seminár – Správa registratúry, hodnotenie a vyradovanie záznamov, archív organizácie	1	2
Normalizovaná úprava písomností a jazyková kultúra	1	15
III. Vzdelávanie zamestnancov v oblasti informačných technológií		
Digitálne platformy	1	1
Rozpočtové organizácie na internete	1	2
Linux pre administrátorov	1	1
Excel – mierne pokročilý	1	12
Vzdelávanie k podpornému programu EIS SAP - SOLMAN	1	8
IV. Adaptačné vzdelávanie		
Vzdelávanie podľa § 16 zákona o štátnej službe		9
V. Vzdelávanie zamestnancov na základe zákona o štátnej službe		
Zvyšovanie kvalifikácie podľa § 77 ods. 5 zákona o štátnej službe, na získavanie osobitných kvalifikačných predpokladov k výkonu kontrolnej činnosti na vnútornom trhu SR v súlade s kompetenčným zákonom SOI č. 128/2002 Z. z.		28
Zvyšovanie kvalifikácie podľa § 77 ods. 6 zákona o štátnej službe za účelom získania vyššieho vzdelania - 1 zamestnanec dosiahol I. stupeň vysokoškolského vzdelania a 2 zamestnanci dosiahli vysokoškolské vzdelanie II. stupňa		3
VI. Jazykové vzdelávanie		
Vzdelávanie v anglickom jazyku		16
VII. Vzdelávanie v komunikačných zručnostiach		
Business protokol v anglickom jazyku	1	3
Riešenie konfliktov v ťažkých situáciách	4	46
Odborný kurz k získaniu zručností pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov – sprostredkovanie porozumenia a smerovanie k dohode	2	10
IX. Vzdelávanie zamestnancov v oblasti bezpečnej prevádzky		
Preškolenie vodičov – referentov zo zákonov: č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, vyhlášky č. 9/2009 Z. z. MV SR, ktorou sa vykonáva zákon o cestnej doprave v znení neskorších predpisov a zákona č. 725/2004 Z. z. o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách a o zmene a doplnení niektorých zákonov		25

12.3 Oblasť sociálnej starostlivosti o zamestnancov

Sociálna starostlivosť je zabezpečovaná predovšetkým zo zdrojov tvorby sociálneho fondu. V roku 2016 boli prostriedky fondu použité nasledovne:

v eurách

Oblasť použitia	Výška finančných prostriedkov
Príspevok na stravovanie	9 250,72
Príspevok na dopravu do zamestnania a späť	8 847,50
Sociálna výpomoc pri narodení dieťaťa, dlhotrvajúcej PN, alebo úmrtí člena rodiny	800,00
Odmena pri životnom jubileu	3 700,00
Odmena pri pracovnom jubileu	1 800,00
Odmena pri odchode do dôchodku	800,00
Príspevok na regeneráciu pracovných síl	14 400,00

V rámci rekreačnej starostlivosti, počas letnej sezóny, boli poskytnuté rekreačné pobyty 17 zamestnancom a ich rodinným príslušníkom, ktorí strávili dovolenku v rekreačnej chate SOI, v Nízkyh Tatrách.

12.4 Prednášková činnosť

Aktivity SOI v oblasti zvyšovania povedomia odbornej a laickej verejnosti vo veci ochrany spotrebiteľa realizovali formou prednášok ústredná riaditeľka SOI, vedúci zamestnanci ÚI SOI, riaditelia inšpektorátov SOI a nimi poverení zamestnanci na základe požiadaviek Európskej komisie, Ministerstva hospodárstva SR, Zväzu obchodu a cestovného ruchu SR, Slovenského zväzu bytových družstiev, spotrebiteľských organizácií, podnikateľských subjektov, základných škôl, stredných odborných škôl, vysokých škôl a na základe požiadaviek iných subjektov (Work Shop s remeselníkmi).

Témy prednášok:

- Postavenie a kompetencie SOI ako všeobecného orgánu dohľadu v ochrane spotrebiteľa,
- Postavenie SOI v systéme alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a s tým spojené nové možnosti a výzvy,
- Riešenie spotrebiteľských sporov online a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov,
- Aktuálne problémy odvetvia obchodu a nové úlohy z pohľadu trhového dozoru,
- Dozorná činnosť SOI v oblasti tepelnej energetiky vo vzťahu k spoločnostiam vlastníkov bytov a nebytových priestorov,
- Meranie a rozpočítavanie
- Problematika elektronického obchodu – neformálna diskusia – Okrúhly stôl SAEC,
- Správa bytov 2016 – konferencia,
- Pôsobnosť a činnosť SOI a chemická legislatíva,
- Ochrana spotrebiteľa a kontrola vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa – Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, UKF v Nitre,
- Práva spotrebiteľov – v rámci vyučovacej hodiny „Občianska výchova“ na gymnáziu,
- Zákony súvisiace s podnikaním v obchode a službách a SOI, ako orgán dozoru nad ich dodržiavaním,
- Dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa u správcov bytových domov z pohľadu kontrolnej činnosti SOI,
- Systém ochrany spotrebiteľa v SR a na trhu EÚ, postavenie a kompetencie SOI pri kontrolách, nebezpečné výrobky, systém RAPEX, reklamácie, predajné a prezentačné

akcie, cestovné kancelárie, uplatnenie reklamácie pri nákupe výrobkov cez internet ako aj v kamennom obchode, predaj na jarmokoch a trhových miestach, a pod.

Ústredná riaditeľka SOI odprednášala študentom práva a ekonomie prednášky na témy:

- Úvod a charakteristika spotrebiteľského práva, vývoj na jednotnom a národnom trhu, inštitucionálny a legislatívny rámec,
- Charakteristika zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ako základnej normy realizácie spotrebiteľskej politiky v podmienkach SR,
- Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách,
- Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu,
- Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov,
- Organizované cestovanie - Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990, o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v platnom znení),
- Práva cestujúcich v doprave s dôrazom na leteckú dopravu (autobusová a autokarová doprava, námorná a vnútrozemská vodná doprava, letecká doprava),
- Smernica EP a Rady 2008/122/ES o ochrane spotrebiteľov, pokiaľ ide o určité aspekty zmlúv o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení, o dlhodobom dovolenkovom produkte, o ďalšom predaji a o výmene (tzv. Timesharingová smernica),
- Smernica EP a Rady 2008/48/ES o zmluvách o spotrebiteľskom úvere transponovaná do zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení,
- Bezpečnosť nepotravinových výrobkov a zodpovednosť za škodu spôsobenú vadným výrobkom (*product safety + product liability*),
- Riešenie spotrebiteľských sporov online a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.

12.5 Aktivity v odborných komisiách

Odborní zamestnanci ÚI SOI a inšpektorátov SOI pre jednotlivé kraje aktívne pracovali ako členovia nasledovných komisií, rád a výborov:

- Členstvo v poradnom orgáne pre trhovú dozor MARS Group v rámci pracovnej skupiny WP.6 EHK OSN,
- Členstvo v pracovnej skupine ADCO v komodite elektrotechnické výrobky,
- Členstvo vo výkonnom orgáne na udeľovanie licencií používania modrej značky „Kvalita z našich regiónov“,
- Členstvo v komisii pre koordináciu podpory biopalív,
- Členstvo v pracovnej skupine Portal dashboard-PD NEA
- Členstvo v pracovnej skupine EK, zameranej na spoluprácu pri praktickej aplikácii práv osôb v autobusovej, vodnej a leteckej doprave

Metodici Odboru ochrany spotrebiteľa ÚI SOI sa aktívne zúčastnili na pracovných skupinách a ďalších projektoch EÚ:

- Aktívna účasť na projektoch REF-4 a REF-5 zameraných na chemické látky.

13 Celkové zhodnotenie kontrolnej činnosti

V hodnotenom období SOI vykonala 16 867 kontrol. Z celkového počtu vykonaných kontrol je viac ako 30 % s negatívnymi zisteniami a to najmä v oblasti ekonomických záujmov spotrebiteľa, kde porušovanie zákona narastá uplatňovaním rôznych nekalých obchodných praktík a častým výskytom neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Pretrvávajú problémy najmä so zmluvami uzatvorenými na diaľku.

Tento stav kopíruje situáciu na celom jednotnom trhu Únie, nakoľko najfrekvencovanejšie zostávajú počas celého obdobia spolupráce podľa nariadenia 2006/2004 žiadosti o vynucovacie opatrenia podľa Smernice Európskeho parlamentu a rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu a od minulého roka je ďalšou problematickou oblasťou porušovanie povinností spadajúcich do rámca Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov.

Naopak, pozitívne hodnotíme situáciu pri výkone následných kontrol, kde percento kontrol bez zistení sa dlhodobo udržiava nad hranicou 80 % (v roku 2016 ide o 83 % kontrol bez zistení).

Situácia v oblasti bezpečnosti výrobkov sa v priebehu posledných rokov výrazne zlepšila. Pokým v rokoch 2007 – 2008 sa zistenia pohybovali na úrovni viac ako 190 nebezpečných výrobkov, v posledných štyroch rokoch sa zistenia pohybujú v priemere 60 - 80 zistených nebezpečných výrobkov. V roku 2016 sme dokonca zaznamenali len 53 nebezpečných výrobkov na národnom trhu, avšak ďalších 7 výrobkov bolo zachytených pri dovoze a neprepustených do režimu voľný obeh. Na druhej strane neprijemne prekvapila situácia v oblasti bezpečnosti hračiek, ktorá sa opäť výrazne zhoršila, keď hračky tvorili až 79 % zo všetkých nebezpečných výrobkov.

Za zistené nedostatky bol pozastavený predaj nepotravinového tovaru v hodnote takmer 690 tis. EUR. V sortimente textil bola pozastávka v hodnote 395 tis. EUR, čo predstavuje približne 57 % z celkovej pozastávky.

Oblasť tzv. predrazenia nákupov pre spotrebiteľa prestáva byť na našom trhu problémom, pretože výsledky dlhodobo preukazujú veľmi ojedinelé porušovanie zákona v tejto oblasti. Z celkového počtu kontrolných nákupov (8 289) bolo zistené predrazenie v 256 prípadoch, t. j. 3,09 %.

V roku 2016 SOI zaevidovala 10 014 podnetov a žiadostí o radu. Nespočetné množstvo rád je poskytovaných telefonicky a písomne. Vo zvýšenej miere mal vplyv na celkový počet podnetov ich nárast internetovom predaji. Z celkového počtu prešetrovaných podnetov bolo 44,53 % opodstatnených.

Neustále pretrvávajú nespokojnosť spotrebiteľov s nedodrzaním zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií (najmä v sortimente obuví), neinformovanie o možnosti odstúpenia od zmluvy pri predaji tovaru na diaľku, neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, vyúčtovanie za služby spojené s bývaním, nekalé obchodné praktiky, klamanie spotrebiteľa, nevydávanie dokladu o kúpe a pod.

V roku 2016 bolo uložených 3 442 peňažných sankcií v hodnote 2,5 mil. EUR. Priemerná výška uloženej peňažnej sankcie za inšpektorát SOI je 726 EUR.

V oblasti marenia výkonu kontroly zo strany podnikateľských subjektov bolo uložených o 31 pokút menej oproti roku 2015, t. j. 147 pokút v hodnote 234 595 EUR. SOI využíva všetky zákonné oprávnenia na podávanie návrhov na zrušenie, prípadne na pozastavenie živnostenského oprávnenia aj z dôvodu marenia výkonu kontroly.

V sledovanom období bolo podaných 8 návrhov na zrušenie živnostenského oprávnenia.

Zoznam platných právnych predpisov, ktoré upravujú pôsobnosť a kompetencie Slovenskej obchodnej inšpekcieZákony:

- Zákon č. 128/2002 Z. z. **o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 250/2007 Z. z. **o ochrane spotrebiteľa** a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v platnom znení
- Zákon č. 18/1996 Z. z. **o cenách** v platnom znení
- Zákon č. 147/2001 Z. z. **o reklame** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 377/2004 Z. z. **o ochrane nefajčiarov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 89/2016 Z. z. **o výrobe, označovaní a predaji tabakových výrobkov a súvisiacich výrobkov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 178/1998 Z. z. **o podmienkach predaja výrobkov a poskytovania služieb na trhovách miestach** v platnom znení
- Zákon č. 264/1999 Z. z. **o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody** v platnom znení
- Zákon č. 133/2013 Z. z. **o stavebných výrobkoch** a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 79/2015 Z. z. **o odpadoch** a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 346/2013 Z. z. **o obmedzení používania určitých nebezpečných látok v elektrických zariadeniach a elektronických zariadeniach** a ktorým sa mení zákon č. 223/2001 Z. z. o odpadoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 281/2001 Z. z. **o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr** a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v platnom znení
- Zákon č. 161/2011 Z. z. **o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (Timesharing)
- Zákon č. 218/2013 Z. z. **o núdzových zásobách ropy a ropných výrobkov a o riešení stavu ropnej núdze** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 67/2010 Z. z. **o podmienkach uvedenia chemických látok a chemických zmesí na trh** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 319/2013 Z. z. **o pôsobnosti orgánov štátnej správy pre sprístupňovanie biocídnych výrobkov na trh a ich používanie** a o zmene a doplnení niektorých zákonov (biocídny zákon)
- Zákon č. 22/2004 Z. z. **o elektronickom obchode** a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 659/2007 Z. z. **o zavedení meny euro v Slovenskej republike** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 725/2004 Z. z. **o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 514/2009 Z. z. **o doprave na dráhach** v platnom znení
- Zákon č. 646/2005 Z. z. **o ochrane niektorých rozhlasových programových služieb a televíznych programových služieb a služieb informačnej spoločnosti** a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

- Zákon č. 343/2007 Z. z. o podmienkach evidencie, verejného šírenia a uchovávaní **audiovizuálnych diel, multimedialných diel a zvukových záznamov umeleckých výkonov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 40/2015 Z. z. o **audiovizii** a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 182/1993 Z. z. o **vlastníctve bytov a nebytových priestorov** v platnom znení
- Zákon č. 136/2010 Z. z. o **službách na vnútornom trhu** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 78/2012 Z. z. o **bezpečnosti hračiek** a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 529/2010 Z. z. o **environmentálnom navrhovaní a používaní výrobkov** v platnom znení (zákon o ekodizajne),
- Zákon č. 182/2011 Z. z. o **štítkovaní energeticky významných výrobkov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 56/2012 Z. z. o **cestnej doprave** v platnom znení
- Zákon č. 139/1998 Z. z. o **omamných látkach, psychotropných látkach a prípravkoch** v platnom znení
- Zákon 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 platnom znení
- Zákon č. 251/2012 Z. z. o **energetike** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 657/2004 Z. z. o **tepelnej energetike** v platnom znení
- Zákon č. 555/2005 Z. z. o **energetickej hospodárnosti budov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 321/2014 Z. z. o **energetickej efektívnosti** a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 309/2009 Z. z. o **podpore obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnej kombinovanej výroby** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Zákon č. 314/2012 Z. z. o **pravidelnej kontrole vykurovacích systémov a klimatizačných systémov** a o zmene zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 391/2015 Z. z. o **alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Nariadenia európskeho parlamentu a Rady (ES):

- Nariadenie EP a R (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú **spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov** a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o **právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave**
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o **spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve**
- Nariadenie EP a R (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o **spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa** zmenené a doplnené Nariadením EP a R č. 954/2011
- Nariadenie EP a R č. 765/2008 z 9. júla 2008, ktorým sa stanovujú **požiadavky akreditácie a dohľadu nad trhom v súvislosti s uvádzaním výrobkov na trh** a ktorým sa zrušuje Nariadenie (EHS) č. 339/93
- Nariadenie EP a R (ES) č. 764/2008 ktorým sa ustanovujú **postupy týkajúce sa uplatňovania určitých vnútroštátnych technických pravidiel na výrobky, ktoré sú v súlade s právnymi predpismi uvedené na trh v inom členskom štáte, a ktorým sa zrušuje rozhodnutie č. 3052/95/ES**

- Nariadenie EP a R (ES) č. 1907/2006 z 18. decembra 2006 **o registrácii, hodnotení, autorizácii a obmedzovaní chemikálií (REACH) a o zriadení Európskej chemickej agentúry**, o zmene a doplnení smernice 1999/45/ES a o zrušení nariadenia Rady (EHS) č. 793/93 a nariadenia Komisie (ES) č. 1488/94, smernice Rady 76/769/EHS a smerníc Komisie 91/155/EHS, 93/67/EHS, 93/105/ES a 2000/21/ES
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1222/2009 z 25. novembra 2009 **o označovaní pneumatík vzhľadom na palivovú úspornosť a iné základné parametre**
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1272/2008 **o klasifikácii, označovaní a balení látok a zmesí**, o zmene, doplnení a zrušení smerníc 67/548/EHS a 1999/45 ES a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 1907/2006 (CLP)
- Nariadenie EP a R (ES) č. 648/2004 z 31. marca 2004 **o detergentoch**
- Nariadenie EP a R (ES) č. 649/2012 zo 4. júla 2012 **o vývoze a dovoze nebezpečných chemikálií**
- Nariadenie EP a R (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 smernica EP a R 96/73/ES a 2008/121/ES
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 528/2012 z 22. mája 2012 **o sprístupňovaní biocídnych výrobkov na trhu a ich používaní**
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 **o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave**
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011, **o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave** a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 **o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave**, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 167/2013 z 5. februára 2013 **pokiaľ ide o administratívne požiadavky na účely typového schválenia poľnohospodárskych a lesných vozidiel a dohľadu nad trhom s týmito vozidlami**
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 168/2013 z 15. januára 2013 **o schvaľovaní a dohľade nad trhom dvoj- alebo trojkolesových vozidiel a štvorkoliek**
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 305/2011 z 9. marca 2011, **ktorým sa ustanovujú harmonizované podmienky uvádzania stavebných výrobkov na trh** a ktorým sa zrušuje smernica Rady 89/106/EHS
- Nariadenie EP a R (ES) č. 661/2009 z 13. júla 2009 **o požiadavkách typového schvaľovania na všeobecnú bezpečnosť motorových vozidiel, ich prípojných vozidiel a systémov, komponentov a samostatných technických jednotiek určených pre tieto vozidlá**

Rozhodnutie EP a R:

- Rozhodnutie EP a R č. 768/2008/ES z 9. júla 2008 **o spoločnom rámci na uvádzanie výrobkov na trh** a o zrušení rozhodnutia 93/465/EHS
- Rozhodnutie Komisie 2013/121/EÚ **o požiadavkách na bezpečnosť, ktoré musia spĺňať európske normy pre určité detské stoličky** podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 2001/95/ES o všeobecnej bezpečnosti výrobkov

Nariadenia Komisie (ES):

- Nariadenie Komisie (ES) č. 1275/2008 zo 17. decembra 2008, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2005/32/ES, pokiaľ ide o požiadavky na **ekodizajn elektrických a elektronických zariadení v domácnosti a kancelárskych zariadení v súvislosti so spotrebou elektrickej energie v stave pohotovosti a vo vypnutom stave**
- Nariadenie Komisie (ES) č. 107/2009 zo 4. februára 2009, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2005/32/ES, pokiaľ ide o **požiadavky na ekodizajn jednoduchých set-top boxov**

- Nariadenie Komisie (ES) č. 244/2009 z 18. marca 2009, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2005/32/ES **v súvislosti s požiadavkami na ekodizajn nesmerových svetelných zdrojov pre domácnosť**
- Nariadenie Komisie (ES) č. 245/2009 z 18. marca 2009, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2005/32/ES v súvislosti **s požiadavkami na ekodizajn žiaroviek bez zabudovaného predradníka, výbojok s vysokou svietivosťou a predradníkov a svietidiel, ktoré sú schopné ovládať takéto svetelné zdroje**, a ktorým sa ruší smernica EP a R 2000/55/ES
- Nariadenie Komisie (ES) č. 278/2009 zo 6. apríla 2009, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2005/32/ES, pokiaľ ide o požiadavky na **ekodizajn v prípade spotreby elektrickej energie externých zdrojov napájania v stave bez záťaže a ich priemernej účinnosti v aktívnom režime**
- Nariadenie Komisie (ES) č. 641/2009 z 22. júla 2009, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2005/32/ES, pokiaľ ide o požiadavky na **ekodizajn bezupchávkových samostatných obehových čerpadiel a bezupchávkových obehových čerpadiel integrovaných vo výrobkoch**
- Nariadenie Komisie (ES) č. 642/2009 z 22. júla 2009, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2005/32/ES **o požiadavkách na ekodizajn televízorov**
- Nariadenie Komisie (ES) č. 643/2009 z 22. júla 2009, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2005/32/ES o požiadavkách na **ekodizajn chladiacich spotrebičov pre domácnosť**
- Nariadenie Komisie (ES) č. 859/2009 z 18. septembra 2009, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 244/2009 v súvislosti s požiadavkami na **ekodizajn ultrafialového žiarenia nesmerových svetelných zdrojov pre domácnosť**
- Nariadenie Komisie (ES) č. 1451/2007 zo 4. decembra 2007 **o druhej fáze desaťročného pracovného programu uvedeného v článku 16 ods. 2 smernice EP a R 98/8/ES o uvádzaní biocídnych výrobkov na trh**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1015/2010 z 10. novembra 2010, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn práčok pre domácnosť**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1016/2010 z 10. novembra 2010, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn umývačiek riadu pre domácnosť**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 206/2012 zo 6. marca 2012, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn klimatizátorov a pohodových ventilátorov**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 547/2012 z 25. júna 2012, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn vodných čerpadiel**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 932/2012 z 3. októbra 2012, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn bubnových sušičiek pre domácnosť**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1194/2012 z 12. decembra 2012, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn smerových svetelných zdrojov, svetelných zdrojov LED a súvisiaceho vybavenia**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 617/2013 z 26. júna 2013, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn počítačov a počítačových serverov**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 666/2013 z 8. júla 2013, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn vysávačov**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 813/2013 z 2. augusta 2013, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn tepelných zdrojov na vykurovanie priestoru a kombinovaných tepelných zdrojov**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 814/2013 z 2. augusta 2013, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide **o požiadavky na ekodizajn ohrievačov vody a zásobníkov teplej vody**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 801/2013 z 22. Augusta 2013, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 1275/2008, pokiaľ ide o požiadavky na **ekodizajn elektrických a elektronických**

zariadení v domácnosti a kancelárskych zariadení v súvislosti so spotrebou elektrickej energie v stave pohotovosti a vo vypnutom stave, a ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 642/2009 o požiadavkách na ekodizajn televízorov

- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 66/2014 zo 14. januára 2014, ktorým sa vykonáva smernica EP a R 2009/125/ES, pokiaľ ide o **požiadavky na ekodizajn rúr na pečenie, varných dosiek a odsávačov pár pre domácnosť**
- Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1253/2014 zo 7. júla 2014, ktorým sa vykonáva smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/125/ES, pokiaľ ide o **ekodizajn vetracích jednotiek,**

Delegované nariadenia Komisie (EÚ):

- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 1059/2010 z 28. septembra 2010, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie umývačiek riadu pre domácnosť energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 1060/2010 z 28. septembra 2010, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie chladiacich spotrebičov pre domácnosť energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 1061/2010 z 28. septembra 2010, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie práčok pre domácnosť energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 1062/2010 z 28. septembra 2010, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie televízorov energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 626/2011 zo 4. mája 2011, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie klimatizátorov energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 392/2012 z 1. marca 2012, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie bubnových sušičiek pre domácnosť energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 874/2012 z 12. júla 2012, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie elektrických svetelných zdrojov a svietidiel energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 665/2013 z 3. mája 2013, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie vysávačov štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 811/2013 z 18. februára 2013, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie tepelných zdrojov na vykurovanie priestoru, kombinovaných tepelných zdrojov, zostáv zložených z tepelného zdroja na vykurovanie priestoru, regulátora teploty a solárneho zariadenia a zostáv zložených z kombinovaného tepelného zdroja, regulátora teploty a solárneho zariadenia energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 812/2013 z 18. februára 2013, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie ohrievačov vody, zásobníkov teplej vody a zostáv zložených z ohrievača vody a solárneho zariadenia energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 518/2014 z 5. marca 2014, ktorým sa menia delegované nariadenia Komisie (EÚ) č. 1059/2010, (EÚ) č. 1060/2010, (EÚ) č. 1061/2010, (EÚ) č. 1062/2010, (EÚ) č. 626/2011, (EÚ) č. 392/2012, (EÚ) č. 874/2012, (EÚ) č. 665/2013, (EÚ) č. 811/2013 a (EÚ) č. 812/2013, pokiaľ ide o **označovanie energeticky významných výrobkov na internete štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 65/2014 z 1. októbra 2013, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie rúr na pečenie a odsávačov pár pre domácnosť energetickými štítkami**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 1254/2014 z 11. júla 2014, ktorým sa dopĺňa smernica EP a R 2010/30/EÚ, pokiaľ ide o **označovanie vetracích jednotiek pre bytové priestory energetickými štítkami**

- Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) č. 1062/2013 z 30.októbra 2013 o **formáte európskeho technického posúdenia pre stavebné výrobky**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 157/2014 z 30.októbra 2013 o **podmienkach za ktorých možno sprístupniť vyhlásenie o parametroch stavebných výrobkov na internetovej stránke**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 568/2014 z 18.februára 2014, ktorým sa mení príloha V k nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 305/2011, pokiaľ ide o **posudzovanie a overovanie nemennosti parametrov stavebných výrobkov**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) č. 574/2014 z 25.februára 2014, ktorým sa mení príloha III k nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) o **vzore, ktorý sa použije na vypracovanie vyhlásenia o parametroch pre stavebné výrobky**
- Delegované nariadenie komisie (EÚ) č. 1291/2014 zo 16. júla 2014 o **podmienkach klasifikácie, bez skúšania, dosiek na báze dreva podľa normy EN 13986, ako aj vnútorných a vonkajších obkladov stien a stropov z rastlého dreva podľa normy EN 14915, pokiaľ ide o ich schopnosť požiarnej ochrany, ak sa používajú na obklady stien a stropov**
- Delegované nariadenie komisie (EÚ) č. 1292/2014 zo 17. júla 2014 o **podmienkach klasifikácie reakcie na oheň bez skúšok v prípade určitých drevených podlahovín bez náteru podľa normy EN 14342**
- Delegované nariadenie komisie (EÚ) č. 1293/2014 zo 17. júla 2014 o **podmienkach klasifikácie bez skúšania v prípade kovových nosičov omietky a okrajových líšt na vnútorné omietky, na ktoré sa vzťahuje harmonizovaná norma EN 13658-1, kovových nosičov omietky a okrajových líšt na vonkajšie omietky, na ktoré sa vzťahuje harmonizovaná norma EN 13658-2, a pomocných a prídavných kovových profilov, na ktoré sa vzťahuje harmonizovaná norma EN14353, pokiaľ ide o ich reakciu na oheň.**
- Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2016/364 z 1. júla 2015 o **klasifikácii reakcie stavebných výrobkov na oheň podľa nariadenia EP a R (EÚ) č. 305/2011.**

Nariadenia vlády SR:

- Nariadenie vlády SR č. 418/2013 Z. z., ktorým sa zrušuje nariadenie vlády SR č. 336/2011 Z. z., ktorým sa vydáva **zoznam účinných látok vyhovujúcich na zaradenie do biocídnych výrobkov a zoznam účinných látok s nízkym rizikom vyhovujúcich na zaradenie do biocídnych výrobkov s nízkym rizikom** v znení neskorších predpisov
- Nariadenie vlády SR č. 404/2007 Z. z. o **všeobecnej bezpečnosti výrobkov**
- Nariadenie vlády SR č. 384/2004 Z. z. o **dostupnosti spotrebiteľských informácií o spotrebe paliva a o emisiách CO₂ pri predaji a leasingu nových automobilov**
- Nariadenie vlády SR č. 436/2008 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch **posudzovania zhody na strojové zariadenia**
- Nariadenie vlády SR č. 148/2016 Z. z. o **sprístupňovaní elektrického zariadenia určeného na používanie v rámci určitých limitov napätia na trhu**
- Nariadenie vlády SR č. 127/2016 Z. z. o **elektromagnetickej kompatibilite**
- Nariadenie vlády SR č. 193/2016 Z. z. o **sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu**
- Nariadenie vlády SR č. 349/2010 Z. z., ktorým sa ustanovujú **podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na prostriedky ľudovej zábavy, zariadenia detských ihrísk a športovo-rekreačné zariadenia**
- Nariadenie vlády SR č. 393/1999 Z. z., ktorým sa ustanovujú **podrobnosti o technických požiadavkách na spotrebiče plyných palív**
- Nariadenie vlády SR č. 35/2008 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch **posudzovania zhody na osobné ochranné prostriedky**
- Nariadenie vlády SR č. 234/2015 Z. z., o **sprístupňovaní jednoduchých tlakových nádob na trhu**
- Nariadenie vlády SR č. 1/2016 Z. z. o **sprístupňovaní tlakových zariadení na trhu**

- Nariadenie vlády č. 77/2016 Z. z. o sprístupňovaní rekreačných plavidiel a vodných skútrov na trhu
- Nariadenie vlády SR č. 236/2015 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách na účinnosť teplovodných kotlov spaľujúcich kvapalnú palivú alebo plynnú palivú a o postupoch posudzovania ich zhody
- Nariadenie vlády SR č. 70/2015 Z. z. o sprístupňovaní pyrotechnických výrobkov na trhu
- Nariadenie vlády SR č. 222/2002 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody emisií hluku zariadení používaných vo vonkajšom priestore
- Nariadenie vlády SR č. 448/2004 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti označovania krištáľového skla a metódy skúšania jeho zloženia
- Nariadenie vlády SR č. 46/2009 Z. z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na aerosólové rozprašovače
- Nariadenie vlády SR č. 177/2002 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o označovaní hluku na spotrebičoch pre domácnosť
- Nariadenie vlády SR č. 210/2002 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti označovania kombinovaných práčok so sušičkou pre domácnosť energetickým štítkom
- Nariadenie vlády SR č. 236/2005 Z. z. o výkone zdrojov tepla na vykurovanie priestorov a prípravu teplej úžitkovej vody v nepriemyselných budovách

Vyhľadávky:

- Vyhláška MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried
- Vyhláška MH SR č. 84/2008 Z. z. o označovaní materiálov použitých v hlavných častiach obuvi
- Vyhláška MH SR č. 151/2005 Z. z., ktorou sa ustanovuje postup pri predchádzaní vzniku a odstraňovaní následkov stavu núdze v tepelnej energetike
- Vyhláška MH SR č. 152/2005 Z. z. o určenom čase a o určenej kvalite dodávky tepla pre konečného spotrebiteľa
- Vyhláška MH SR č. 159/2005 Z. z., ktorou sa ustanovuje rozsah odbornej prípravy a požadovaných vedomostí pre skúšky odbornej spôsobilosti, podrobnosti o zriaďovaní a činnosti skúšobných komisií a obsah osvedčenia o odbornej spôsobilosti
- Vyhláška MH SR č. 599/2009 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o podpore obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnej kombinovanej výroby
- Vyhláška MH SR č. 372/2011 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu ročnej výroby tepla pri výrobe elektriny spaľovaním bioplynu získaného anaeróbnou fermentáciou
- Vyhláška MH SR č. 373/2011 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 309/2009 Z. z. o podpore obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnej kombinovanej výroby
- Vyhláška MH SR č. 133/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje rozsah odbornej prípravy, rozsah skúšky, podrobnosti o zriaďovaní a činnosti skúšobných komisií a obsah osvedčenia pre inštalatérov
- Vyhláška MH SR č. 422/2012 Z. z. ktorou sa ustanovuje postup pri pravidelnej kontrole vykurovacieho systému, rozšírenej kontrole vykurovacieho systému a pri pravidelnej kontrole klimatizačného systému
- Vyhláška MH SR č. 225/2013 Z. z. ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení 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 znení zákona č. 140/2013 Z. z.
- Vyhláška MH SR č. 226/2013 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu aktualizácie odbornej prípravy
- Vyhláška MH SR č. 416/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe pri uplatňovaní obmedzujúcich opatrení pri stave núdze a o opatreniach zameraných

na odstránenie stavu núdze v elektroenergetike a podrobnosti o postupe pri vyhlasovaní krízovej situácie a jej úrovne, o vyhlasovaní obmedzujúcich opatrení v plynárenstve pre jednotlivé kategórie odberateľov plynu, o opatreniach zameraných na odstránenie krízovej situácie a o spôsobe určenia obmedzujúcich opatrení v plynárenstve a opatrení zameraných na odstránenie krízovej situácie

- Vyhláška MDVRR SR č. 162/2013 Z. z. ktorou sa ustanovuje **zoznam skupín stavebných výrobkov a systémy posudzovania parametrov**
- Vyhláška MDVRR SR č. 364/2012 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 555/2005 Z. z. **o energetickej hospodárnosti budov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- Vyhláška MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. **o cenách**
- Vyhláška MK SR č. 589/2007 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti **o jednotnom systéme označovania audiovizuálnych diel, zvukových záznamov umeleckých výkonov, multimedialných diel, programov alebo iných zložiek programovej služby a spôsobe jeho uplatňovania**
- Vyhláška MŽP SR č. 371/2015 Z. z. ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona **o odpadoch**
- Vyhláška MŽP SR č. 373/2015 Z. z. o rozšírenej zodpovednosti výrobcov vyhradených výrobkov a o nakladaní s vyhradenými prúdmi odpadov
- Vyhláška MŽP SR č. 465/2013 Z. z. **o technických požiadavkách na elektrické zariadenia a elektronické zariadenia**
- Vyhláška ÚRSO č. 630/2005 Z. z., ktorou sa ustanovuje **teplota teplej úžitkovej vody na odbernom mieste, pravidlá rozpočítavania množstva tepla dodaného na prípravu teplej úžitkovej vody a rozpočítavania množstva dodávaného tepla**
- Vyhláška ÚRSO č. 328/2005 Z. z., ktorou sa určuje **spôsob overovania hospodárnosti prevádzky sústavy tepelných zariadení, ukazovatele energetickej účinnosti zariadení na výrobu tepla a distribúciu tepla, normatívne ukazovatele spotreby tepla, rozsah ekonomicky oprávnených nákladov na overenie hospodárnosti prevádzky sústavy tepelných zariadení a spôsob úhrady týchto nákladov**
- Vyhláška ÚRSO č. 283/2010 Z. z., ktorou sa ustanovuje **rozsah ekonomicky oprávnených nákladov vyvolaných odpojením sa odberateľa od sústavy tepelných zariadení dodávateľa a spôsob ich výpočtu**
- Vyhláška ÚRSO č. 4/2013 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob, rozsah a štruktúra **poskytovania meraných údajov o spotrebe na odbernom mieste odberateľa plynu a ich uchovávanie**
- Vyhláška MH SR č. 99/2015 Z. z., ktorou sa ustanovujú **podrobnosti pri poskytovaní podpornej energetickej služby a garantovanej energetickej služby**
- Vyhláška MH SR č. 173/2015 Z. z. **o energetickom audite**

Výnos:

- Výnos MH SR č. 3/2010, ktorým sa ustanovujú podrobnosti **o všeobecných požiadavkách na klasifikáciu, označovanie a balenie nebezpečných látok a zmesí**, doplnený výnosom MH SR č. 4/2013

Vlastné kontrolné akcie vykonané krajskými inšpektorátmi v roku 2016

1. Kontrola výpredajových akcií, cenových zliav, označovania výrobkov predajnou, jednotkovou cenou a pravdivosti údajov v reklamných letákoch
kraj: Bratislavský, Trnavský, Nitriansky, Žilinský, Banskobystrický, Košický
2. Kontrola záhradkárskych potrieb
kraj: Bratislavský, Prešovský
3. Kontrola v súvislosti s prevádzkovaním osobnej dopravy vozidlami taxislužby prostredníctvom mobilnej aplikácie „UBER“
kraj: Bratislavský
4. Kontrola predaja ekumenických predmetov (kahance, sviečky...)
kraj: Bratislavský
5. Kontrola bufetov a stravovacích zariadení v priemyselných areáloch
kraj: Trnavský
6. Kontrola predaja obuvi
kraj: Trnavský, Trenčiansky
7. Kontrola plnenia povinností predávajúcich v prevádzkarňach v malých obciach
kraj: Trnavský
8. Kontrola sortimentu svadobných a spoločenských šiat
kraj: Trnavský, Trenčiansky
9. Kontrola rôzneho sortimentu výrobkov v rámci letných hudobných festivalov
kraj: Trnavský
10. Kontrola pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho
kraj: Trnavský
11. Kontrola internetového predaja textilných výrobkov
kraj: Trenčiansky
12. Kontrola v predajniach stavebnín
kraj: Trenčiansky, Nitriansky, Banskobystrický
13. Kontrola v predajniach metrového a bytového textilu (záclony, koberce)
kraj: Trenčiansky
14. Kontrola kategorizácie ubytovacích zariadení a ostatných poskytovaných služieb počas zimnej turistickej sezóny
kraj: Trenčiansky, Žilinský, Banskobystrický
15. Kontrola pohostinských, reštauračných a ubytovacích zariadení v rámci letnej turistickej sezóny
kraj: Trenčiansky, Banskobystrický, Prešovský

16. Kontrola služieb poskytovaných v kaderníckych a kozmetických salónoch s prihliadnutím na viazanie služieb
kraj: Nitriansky
17. Kontrola poskytovateľov služieb umývania automobilov
kraj: Nitriansky, Žilinský
18. Kontrola, zameraná na výskyt výrobkov ohrozujúcich mravný vývoj maloletých - konanie v rozpore s dobrými mravmi
kraj: Nitriansky, Banskobystrický
19. Kontrola reklamy biocídnych výrobkov
kraj: Nitriansky
20. Kontrola dodržiavania miery podávaných alkoholických nápojov
kraj: Nitriansky
21. Kontrola textilu, obuvi a koženej galantérie
kraj: Nitriansky
22. Kontrola označovania výrobkov informačnými povinnosťami
kraj: Nitriansky
23. Kontrola všeobecných obchodných podmienok u vybraných prevádzkovateľov e-shopov
kraj: Nitriansky, Prešovský, Košický
24. Kontrola osobných ochranných prostriedkov (okuliare na zjazdové lyžovanie a prilby pre skialpinistov a snoubordistov)
kraj: Žilinský
25. Kontrola so zameraním na dodržiavanie povinností vlastníka budovy – právnickej a fyzickej osoby – podnikateľa v súvislosti s energetickou certifikáciou budov
kraj: Žilinský
26. Kontrola subjektov prevádzkujúcich horské turistické chaty
kraj: Žilinský
27. Kontrola vykurovacích a klimatizačných systémov u podnikateľských subjektov prevádzkujúcich väčšie budovy
kraj: Žilinský
28. Kontrola predaja osobných automobilov
kraj: Žilinský
29. Kontrola elektrických prikrývok, podušiek a návlekov, vrátane ohrievačov nôh a rohoží
kraj: Banskobystrický
30. Kontrola bezpečnosti zariadení detských ihrísk
kraj: Banskobystrický
31. Kontrola poskytovateľov služieb v zimných lyžiarskych strediskách u prevádzkovateľov vlekov a občerstvení pri vlekoch
kraj: Prešovský

32. Kontrola kaviarní
kraj: Prešovský
33. Kontrola stánkov s rýchlym občerstvením na predajných trhoch a bufetov na kúpaliskách a letoviskách
kraj: Prešovský
34. Kontrola cukrární a predaja zmrzliny
kraj: Prešovský
35. Kontrola predaja slnečných okuliarov
kraj: Prešovský
36. Kontrola detských kočíkov a detských cumľov
kraj: Košický
37. Kontrola dodávateľov tepla v teplej úžitkovej vode
kraj: Košický
38. Kontrola zameraná na označovanie textilných výrobkov a bezpečnosť detského oblečenia
kraj: Košický
39. Kontrola zameraná na dodržiavanie plnenia povinností predávajúceho informovať spotrebiteľa o možnosti ochrany jeho spotrebiteľských práv obrátením sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov
kraj: Košický
40. Kontrola vybavovania reklamácií uplatnených spotrebiteľmi
kraj: Košický
41. Kontrola vianočného sortimentu (stromčeky, ryby, vianočné ozdoby...)
kraj: Košický

Zoznam nebezpečných výrobkov zistených na trhu SR v roku 2016

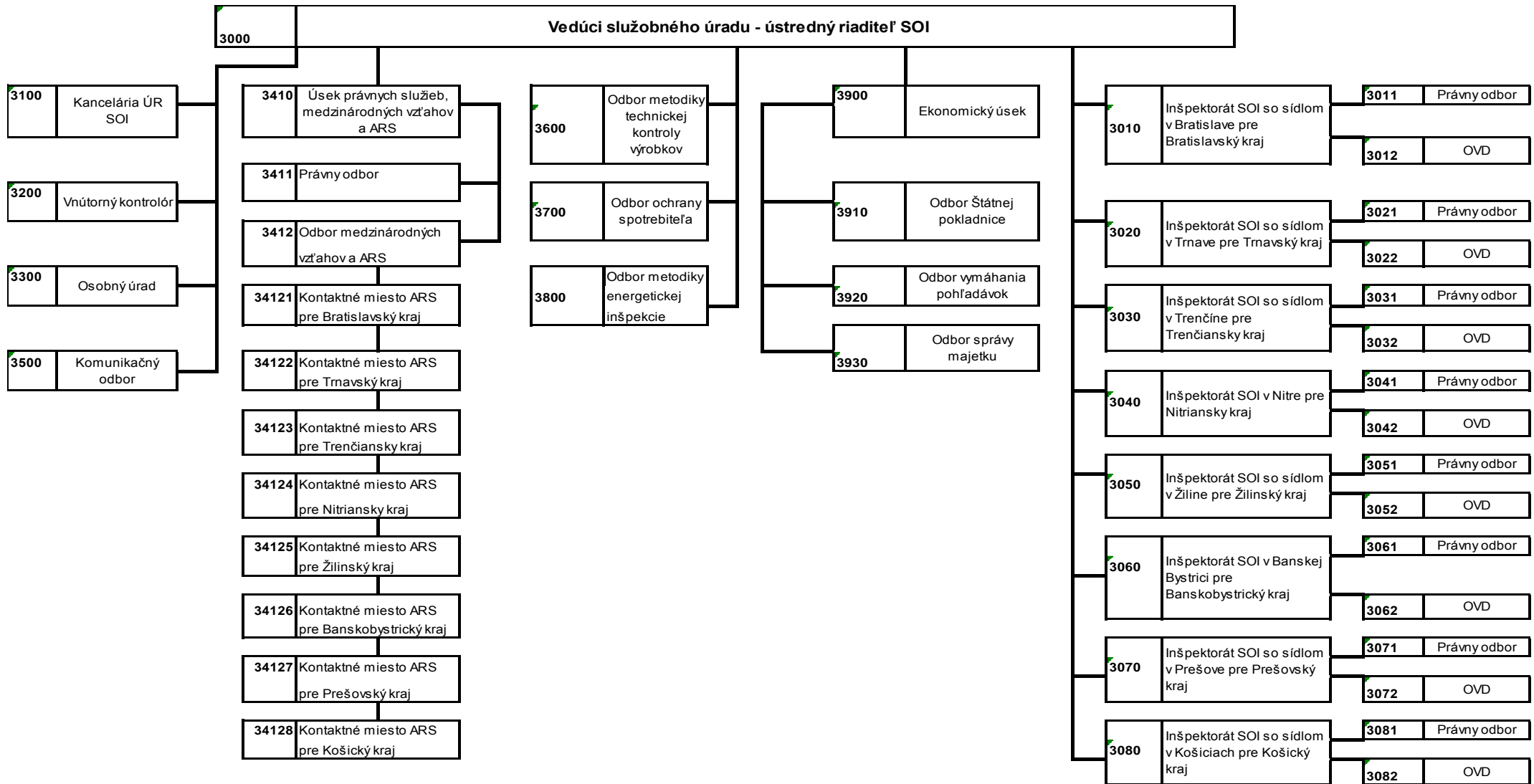
Por. č.	Sortimentná skupina	Názov druhu	Pôvod	Značka CE	Zdroj podnetu				Riziko
					spotrebiteľ	RAPEX	SOI	iné	
1.	Hračky	Bábika CINDERELLA	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
2.	Hračky	Bábika Fashion doll, Beautiful children	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
3.	Hračky	Plastová bábika DOMINATOR	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
4.	Hračky	Plyšová hračka s prísavkou	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
5.	Elektrické zariadenia	Elektrický svietiaci reťazec 200 LED	Neznámy	Áno			x		Riziko el. šoku
6.	Elektrické zariadenia	Vianočný svietiaci reťazec CHRISTMAS DECORATIONS	Čína	Áno			x		Riziko el. šoku
7.	Hračky	Plyšová hračka s prísavkou - žabka	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
8.	Hračky	Drevená hračka	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
9.	Hračky	Plyšová hračka s prísavkou - kačička	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
10.	Elektrické zariadenia	Vianočný svietiaci reťazec MULTIFUNCTION LED LIGHT	Čína	Áno			x		Riziko el. šoku
11.	Elektrické zariadenia	Vianočný svietiaci reťazec 140 RICE LIGHT	Čína	Áno			x		Riziko el. šoku
12.	Hračky	Plastový luk so šípami	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía a poranenia
13.	Hračky	Penové puzzle EVA PUZZLE MATS NGO0704	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
14.	Hračky	Penové puzzle EVA PUZZLE MATS NGO0703	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía

15.	Hračky	Hrkálka NO: 828	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
16.	Hračky	Bábika beautiful PRINCESS	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
17.	Hračky	Plastová bábika Delicate Trendy, Happy girl No. 3288	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
18.	Hračky	Pes s roľničkou N: 46768	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
19.	Hračky	Bábika Lovely Pretty Angels	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
20.	Hračky	Plastová bábika Girl Fashion	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
21.	Hračky	Plastová bábika FASHION	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
22.	Hračky	Malá a veľká bábika LARAINÉ	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
23.	Hračky	Plastová bábika „MY LOVELY GIRL WORLD“	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
24.	Hračky	Plyšový tiger	Anglicko	Áno			x		Riziko zadusenía
25.	Hračky	Pes s roľničkou N:125234	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
26.	Hračky	Plyšová hračka - Medvedík 10 cm	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
27.	Hračky	Penové puzzle	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
28.	Hračky	Bábiky "THE GIRL'S HOUSE"	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
29.	Hračky	Puška so strelami s prísavkou „GUN SHOOTING SUPER POWER“	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía a poranenia

30.	Hračky	Plyšový psík, ITEM No.: 39455	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
31.	Strojné zariadenia	Uhlová brúska TESCO, model AG230Z2-2	Čína	Áno			x		Riziko poranenia
32.	Hračky	Drevená ťahacia hračka - Húsenica	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía a zaškrtienia
33.	Hračky	Plastová pištoľ s prísavkami "POLICE"	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía a poranenia
34.	Hračky	Plastová bábika s príslušenstvom „Gorgeous House“ No. 1311	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
35.	Hračky	Plastová hračka - Lietadlo CARTOON NO. 8608	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
36.	Stavebné výrobky	Dymové signalizačné zariadenie ECOLITE XLX108A	Čína	Áno			x		Riziko požiaru
37.	Športové potreby	Športová kolobežka SWING S - Board	Neznámy	Nie			x		Riziko poranenia
38.	Hračky	Plyšová žaba - PLYSOV, ITEM NO: 38356	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
39.	Zámena s potravínou	Uteráčik v pohári	Neznámy	Nie			x		Riziko zadusenía
40.	Zámena s potravínou	Uteráčik sushi	Neznámy	Nie			x		Riziko zadusenía
41.	Hračky	Drevené puzzle ITEM NO: 40969	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
42.	Hračky	Plyšová včela - ITEM NO: MP1111 3M240	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía
43.	Hračky	Hračka GUN SERIES, Art.: 37855	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía a poranenia
44.	Hračky	POLICE SHOOTING GAME NO. 899-4	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía a poranenia
45.	Hračky	Plyšové srdce NO: 16643	Čína	Áno			x		Riziko zadusenía

46.	Hračky	Pes s rolničkou	Čína	Áno			x		Riziko zadusenia
47.	Hračky	Hrkálka s rolničkou LOPTA N: 024 049	Čína	Áno			x		Riziko zadusenia
48.	Hračky	Látková bábika s náhrdelníkom, Item NO: 904438	Čína	Áno			x		Riziko zadusenia
49.	Hračky	Plastová bábika mini CUTE BABY, NO. 345, P 53687	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
50.	Hračky	Bábika morská panna WAN JU	Čína	Áno			x		Chemické riziko - poškodenie zdravia
51.	Zámena s potravinou	Dekoračný veniec s dvomi strapcami zeleného hrozna	Neznámy	Nie			x		Riziko zadusenia
52.	Zámena s potravinou	Dekoračný veniec s jedným strapcom červeného hrozna	Neznámy	Nie			x		Riziko zadusenia
53.	Hračky	Detská hrkálka ABABABY	Čína	Áno			x		Riziko zadusenia

Organizačná štruktúra služobného úradu Slovenskej obchodnej inšpekcie



Poznámka:

OVD – odbor výkonu dozoru

ARS - alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Výsledky kontrolnej činnosti SOI za rok 2016

Tabuľka 1

Inšpektorát pre kraj	Počet kontrolovaných prevádzkarní	Počet kontrolných nákupov	Počet predražených nákupov	Podiel predražených nákupov v %	Miera predrazenia na 100 EUR	Hodnota pozastaveného tovaru v EUR
Bratislavský	1 946	208	8	3,85	0,10	5 648
Trnavský	2 172	1 233	36	2,92	0,20	78 637
Trenčiansky	1 767	1 087	80	7,36	0,30	110 952
Nitriansky	2 398	1 232	31	2,52	0,20	145 422
Žilinský	1 877	985	12	1,22	0,10	51 026
Banskobystrický	1 899	818	37	4,52	0,60	98 370
Prešovský	2 324	1 529	40	2,62	0,10	159 050
Košický	2 484	1 197	12	1,00	0,10	57 348
Spolu rok 2016	16 867	8 289	256	3,09	0,20	706 453
<i>rok 2015</i>	<i>17 541</i>	<i>8 825</i>	<i>315</i>	<i>3,57</i>	<i>0,20</i>	<i>791 116</i>

**Prehľad kontrolovaného sortimentu za rok 2016
podľa územnosprávneho usporiadania SR**

Tabuľka 2

Kraj	Bratislavský		Trnavský		Trenčiansky		Nitriansky		Žilinský		Banskobystrický		Prešovský		Košický		Spolu	
	Počet	v %	Počet	v %	Počet	v %	Počet	v %	Počet	v %	Počet	v %	Počet	v %	Počet	v %	Počet	v %
Potravinársky tovar	102	5,24	367	16,90	270	15,28	199	8,30	115	6,13	170	8,95	225	9,68	244	9,82	1 692	10,03
Rozličný tovar	14	0,72	71	3,27	8	0,45	196	8,17	13	0,69	77	4,05	76	3,27	33	1,33	488	2,89
Nepotravinársky tovar	1 106	56,83	1 138	52,39	942	53,31	1 513	63,09	1 316	70,11	1 190	62,66	1 394	59,98	1 606	64,65	10 205	60,50
Energetika	117	6,01	65	2,99	27	1,53	55	2,29	67	3,57	76	4,00	114	4,91	113	4,55	634	3,76
Pohostinské zariadenia	56	2,88	206	9,48	350	19,81	187	7,80	134	7,14	142	7,48	229	9,85	153	6,16	1 457	8,64
Ubytovacie zariadenia	40	2,06	51	2,35	44	2,49	52	2,17	109	5,81	65	3,42	70	3,01	48	1,93	479	2,84
Cestovné kancelárie	83	4,27	26	1,20	9	0,51	19	0,79	16	0,85	15	0,79	17	0,73	28	1,13	213	1,26
Služby	428	21,99	248	11,42	117	6,62	177	7,38	107	5,70	164	8,64	199	8,56	259	10,43	1 699	10,07
Spolu:	1 946	100,00	2 172	100,00	1 767	100,00	2 398	100,00	1 877	100,00	1 899	100,00	2 324	100,00	2 484	100,00	16 867	100,00

Výsledky kontrolnej činnosti SOI za rok 2016
podľa sortimentných skupín – nepotraviny

Tabuľka 3

Sortiment kódy	Počet kontrolovaných prevádzkarní	Pozastavený predaj tovaru za zistené nedostatky											
		Tuzemsko		Členské krajiny EÚ		Dovoz mimo EÚ		Neznámy pôvod		S p o l u			
		Počet druhov	Hodnota v EUR	Počet druhov	Hodnota v EUR	Počet druhov	Hodnota v EUR	Počet druhov	Hodnota v EUR	Počet druhov	Podiel v %	Hodnota v EUR	Podiel v %
Určené výrobky - Smernica NP													
Stavebný materiál	537	27	6 593	152	22 101	1	3 543	0	0	180	2,44	32 237	4,68
Elektrovýrobky	867	1	828	91	10 356	68	9 232	8	283	168	2,27	20 699	3,01
Hračky	1 036	1	8	148	3 895	238	4 707	13	908	400	5,42	9 518	1,38
Osobné ochranné prostriedky	67	0	0	5	119	6	299	0	0	11	0,15	418	0,06
Spotrebná elektronika	149	6	83	21	3 891	79	6 601	5	60	111	1,50	10 635	1,54
Pyrotechnické výrobky	151	1	3	1	40	4	891	0	0	6	0,08	934	0,14
Strojná technika	60	0	0	2	492	1	15	0	0	3	0,04	507	0,07
Určené výrobky spolu	2 867	36	7 515	420	40 894	397	25 288	26	1 251	879		74 948	
Neurčené výrobky													
Textil a odevy	2 277	16	1 868	1 501	137 207	2 484	201 592	393	54 039	4 394	59,49	394 706	57,33
Kuchynské potreby	556	6	38	56	4 538	23	599	0	0	85	1,15	5 103	0,74
Obuv	460	2	121	169	13 434	138	18 806	54	7 415	363	4,91	39 776	5,78
Nábytok	222	5	2 788	18	4 685	0	0	0	0	23	0,31	7 473	1,09
Chemické látky a prípravky	132	0	0	37	1 334	0	0	1	3	38	0,51	1 337	0,19
Darčkové predmety	224	0	0	117	2 961	37	939	0	0	154	2,09	3 900	0,57
Športové potreby	240	0	0	81	16 601	25	1 412	0	0	106	1,44	18 013	2,62
Železiarstvo	204	12	198	83	2 963	12	1 112	0	0	107	1,45	4 273	0,62
Detské potreby, kočíky	237	1	65	34	4 543	4	125	0	0	39	0,53	4 733	0,69
Záhradkárske potreby	165	3	220	82	2 008	7	70	4	30	96	1,30	2 328	0,34
Poľovnícke a rybárske potreby	64	5	125	38	1 659	18	1 666	0	0	61	0,83	3 450	0,50
Ostatný tovar	3 742	230	1 550	581	46 611	182	54 431	109	29 462	1 102	14,92	132 054	19,18
Spolu	11 326	311	14 143	3 179	277 779	3 309	304 374	587	92 200	7 386	100,83	688 496	100,00
Textil a odevy	2 277	16	1 868	1 501	137 207	2 484	201 592	393	54 039	4 394	59,49	394 706	57,33

Vzorky odobraté a hodnotené v roku 2016

Tabuľka 4

Druh vzorky	Odobraté vzorky	Vyhodnotenú vzorky*	Vyhovujúce vzorky	Nevyhovujúce vzorky					Hodnotenie vykonala AO
				počet	v %	dôvod			
						bezpečnosť	zhoda	kvalita, označovanie	
Určené výrobky -Smernice NP									
strojné zariadenia	25	20	7	13	65,00	1	12	0	SIQ (Slovinsko), EVPÚ a. s.
elektrovýrobky	83	76	43	33	43,42	4	26	3	TSÚ Piešťany, EVPÚ a. s.
hračky	77	74	26	48	64,86	48**	0	0	TSÚ Piešťany, Labeko
stavebné výrobky	11	13	7	6	46,15	2**	4	0	VÚSAPL Nitra, EVPÚ a. s., PAVUS (ČR), Institút pro testování a certifikaci (ČR)
Spolu určené výrobky	196	183	83	100	54,64	55	42	3	-
Neurčené výrobky - všeobecná bezpečnosť									
detské kočíky - chodúľky	8	8	1	7	87,50	0	0	7	104
detské autosedačky	6	0	0	0	0,00	0	0	0	DEKRA CZ, a. s.
textilné výrobky	20	14	10	4	28,57	0	0	4	TZÚ, s. p., Brno
športové kolobežky	13	13	10	3	23,08	1	0	2	SZÚ Jablonec
výrobky zameniteľné s potravinami	7	4	0	4	100,00	4	0	0	TSÚ Piešťany
detské ležadlo	1	0	0	0	0,00	0	0	0	
výrobky pre starostlivosť o deti	27	22	22	0	0,00	0	0	0	AIJU, Španielsko; LABEKO s. r. o.
Spolu neurčené výrobky	82	61	43	18	29,51	5	0	13	-
S P O L U	278	244	126	118	48,36	60	42	16	-

Poznámka:

* do vyhodnotených vzoriek sú zahrnuté aj vzorky, ktoré boli odobraté v r. 2015

** - započítaných je aj 7 druhov, ktoré neboli prepustené na jednotný trh EÚ

Prehľad sťažností, podnetov a oznámení za rok 2016

Tabuľka 5

Inšpektorát pre kraj	prijaté celkom	z toho		prešetrené celkom	z toho		v riešení	postúpené	odpísané bez šetrenia; poskytnutá rada
		adresné	anonymné		opodstatnené	neopodstatnené			
Bratislavský	3049	2890	159	545	110	435	904	73	1527
Trnavský	865	818	47	307	159	148	156	109	293
Trenčiansky	921	845	76	387	197	190	239	72	223
Nitriansky	884	822	62	367	181	186	88	218	211
Žilinský	1024	979	45	331	166	165	66	132	495
Banskobystrický	880	829	51	341	201	140	52	86	401
Prešovský	1001	887	114	468	178	290	84	101	348
Košický	1390	1252	138	620	307	313	70	197	503
<i>S p o l u rok 2016</i>	10 014	9 322	692	3 366	1499	1 867	1659	988	4001
rok 2015	9 676	9 064	612	3 438	1 505	1 933	1518	1089	3631
<i>Index 2016/2015 (%)</i>	103	103	113	98	100	97	109	91	110

Prehľad sťažností, podnetov a oznámení za rok 2016 - z toho služby

Tabuľka 6

Inšpektorát pre kraj	prijaté	z toho		prešetrené celkom	z toho		v riešení	postúpené iným orgánom	odpísané bez šetrenia; poskytnutá rada
	celkom	adresné	anonymné		opodstatnené	neopodstatnené			
Bratislavský	623	619	4	119	13	106	345	35	124
Trnavský	282	269	13	89	47	42	102	23	68
Trenčiansky	309	307	2	118	49	69	88	29	74
Nitriansky	215	207	8	99	53	46	23	53	40
Žilinský	189	180	9	57	34	23	15	27	90
Banskobystrický	253	242	11	82	51	31	18	39	114
Prešovský	222	207	15	104	39	65	21	25	72
Košický	358	341	17	150	94	56	27	56	125
<i>S p o l u rok 2016</i>	2451	2372	79	818	380	438	639	287	707
rok 2015	2237	2169	68	672	263	409	452	318	795
<i>Index 2016/2015 (%)</i>	110	109	116	122	144	107	141	90	89

Publikačná činnosť SOI za rok 2016

Tabuľka 7

Inšpektorát pre kraj	Počet publikácií celkom	Podiel v %	z toho		
			tlač	rozhlas	televízia a internet
Bratislavský	59	14,39	44	2	13
Trnavský	1	0,24	0	0	1
Trenčiansky	0	0,00	0	0	0
Nitriansky	7	1,71	0	0	7
Žilinský	0	0,00	0	0	0
Banskobystrický	9	2,20	5	3	1
Prešovský	20	4,88	12	7	1
Košický	11	2,68	2	5	4
Ústredný inšpektorát	303	73,90	63	20	220
SPOLU	410	100,00	126	37	247

Prehľad výsledkov kontrol trhového dozoru za roky 2006 - 2016

Tabuľka 8

Sledovaný ukazovateľ	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Počet podnetov, oznámení a žiadostí o radu	6 807	7 300	7 570	8404	7556	9 406	9 975	12 221	11 563	9 676	10 014	
Opodstatnené podnety	1 710	2 153	2 487	2316	2054	1 847	1 954	2 063	1 659	1 505	1 499	
Počet kontrol celkom	25 224	24 889	36 794	48 062	22 230	20 546	18 403	17 450	17 438	17 541	16 867	
Počet kontrol so zisteniami	5218	4284	2503	2523	2374	2 460	2 074	4 182	5 477	5 785	5 906	
Podiel kontrol so zisteniami v %	20,69	17,21	6,80	5,25	10,68	11,97	11,27	23,97	31,41	32,98	35,02	
Pozastavenie predaja tovaru v mil./tis. Sk	240,73	233,32	249,14	108,6/ 3,6*	1,28*	1,39*	883*	1*	606*	791*	706*	
Počet odobratých vzoriek	524	508	432	250	251	175	235	225	271	247	278	
Počet vyhodnotených vzoriek**	483	524	458	207	268	183	195	256	255	254	244	
Počet nevyhovujúcich vzoriek	228	309	314	91	129	85	109	120	111	126	118	
Podiel nevyhovujúcich vzoriek v %	47,20	58,97	68,56	43,96	48,13	46,45	55,90	46,88	43,53	49,61	48,36	
Nebezpečné výrobky	celkom	78	191	197	63	78	59	63	69	63	80	53**
	zistenia vlastné	63	182	193	62	69	50	58	68	56	76	53
	na základe podnetu spotrebiteľa	0	0	0	0	0	0	4	0	6	3	0
	zistenia na základe notifikácie zo systému Rapex	15	9	4	1	9	9	1	1	1	1	0
Počet notifikácií zo systému Rapex	653	1 100	1 318	1 477	1 733	1 280	1 680	1 682	1 539	1 185	1 040	

Poznámka:

* - od roku 2014 pozastávka v tis. EUR

** - ide o nebezpečné výrobky zistené na národnom trhu SR