

Informácia o vykonaných kontrolách dodržiavania povinností predávajúcich v nepotravinovom sortimente počas výpredajových akcií a cenových zliav

Celoslovenská kontrolná akcia zameraná na preverenie výpredajových akcií a zliav reagovala na spotrebiteľské podania, smerujúce proti údajne nekorektnému správaniu mnohých predávajúcich v nepotravinovom segmente pri propagácii a výpočte akciových a zľavových cien.

Z písomných a telefonických podnetov vyplýva, že spotrebiteľov najmä v predvianočnom čase vo zvýšenej miere láka kúpa zľavnených výrobkov. Mnohí z nich podľa vlastného vyjadrenia podľaťhnú lákavej ponuke a zakúpia si tovar len preto, že kúpu v čase ponuky považujú za mimoriadne výhodnú.

Ďalším dôvodom pre realizáciu celoslovenskej kontroly boli aj minulé zistenia inšpektorov SOI. SOI preukázala, že akciové ponuky boli v mnohých prípadoch spájané s nekalými obchodnými praktikami predávajúcich voči spotrebiteľom. Ako príklad uvádzame nedodanie akciových výrobkov, nedostupnosť akciových výrobkov počas prvého dňa akcie, obmedzený počet akciových výrobkov v porovnaní s veľkosťou predajne alebo nesprávne vyčíslenie výšky percentuálnej zľavy.

Ani časové obdobie, počas ktorého sa kontrola vykonávala, nebolo vybrané náhodne.

Termín kontroly – 25.11.2019 až 24.01.2020 pokryl nielen predvianočné akcie, ale aj povianočné výpredaje.

Pri kontrole bolo zo strany inšpektorov SOI preverené:

1. dodržiavanie rozsahu výrobkov deklarovaných predávajúcim na akciovom letáku príp. v katalógu v čase prebiehajúcej akcie;
2. správnosť údajov o výške percentuálnej zľavy, prípadne, či bola deklarovaná percentuálna zľava jej vyčísleniu v eurách a konečnej cene pri odpočítaní;
3. súlad cenovej informácie na cenovkách s akciovými cenami na letákoch resp. v katalógoch) v nadväznosti na cenovú evidenciu;
4. správnosť informácie o výške pôvodných cien výrobkov, za ktoré sa v minulosti predávali (súlad pôvodných cien s cenovou evidenciou, ktorú je predávajúci povinný viesť a uchovávať 3 roky po predaji výrobkov);
5. poskytovanie informácií o cene predávaného výrobku a jeho označovanie predajnou a jednotkovou cenou v prevádzkarní (pôvodná a akciová cena) v súlade s § 14 a 14a) zákona o ochrane spotrebiteľa;
6. správnosť účtovania cien výrobkov v súlade s ustanovením §4 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Poznámka:

Za účelom objektívneho prehľadu o aktuálnom stave trhu sa kontroly uskutočnili v obchodných reťazcoch aj v maloobchodných predajniach.

Kontroloval sa výlučne nepotravinový sortiment, pretože nekalé praktiky v oblasti potravinových výrobkov je oprávnená šetriť a sankcionovať výlučne Štátna veterinárna a potravinová správa SR.

Výsledky kontroly :

1. Dodržiavanie rozsahu výrobkov deklarovaných predávajúcim na akciovom letáku prípadne v katalógu v čase prebiehajúcej akcie

V porovnaní s predchádzajúcim rokom predávajúci vo všetkých krajoch vo väčšine prevádzok zabezpečili dostatok výrobkov v kontrolovaných prevádzkach už od prvého dňa začatia výpredajovej akcie. S výnimkami sa inšpektori SOI stretli len v zriedkavých prípadoch. Nedostatky boli zistené v Trnavskom, Trenčianskom a Banskobystrickom kraji.

Príklady negatívnych zistení:

Dráčik, SC Európa, Na troskách 25, Banská Bystrica: pri kúpe jednej kreatívnej súpravy Bunchens E 08T16822 mal spotrebiteľ, podľa deklarovania v letáku, pri uvedenej hračke dostať druhú zadarmo.

Vykonaným kontrolným nákupom bolo zistené, že nebol poskytnutý 1 ks zadarmo, ale účtované boli obidva zakúpené kusy.

101 drogérie, M. R. Štefánika 907, Detva: k akciovému výrobku Finish 76 ks All in Lemon mal byť poskytnutý darček.

Po zaplatení kontrolného nákupu darček nebol vydaný, aj napriek tomu, že v prevádzke sa nachádzal.

101 drogérie, A. Hlinku 46, Trnava

OYC Max, Ferka Urbánka 11, Trnava: v uvedených prevádzkach nebol poskytnutý darček deklarovaný v letáku

Jysk, Nová 9, Trnava: v čase začatia letákovkej akcie sa v prevádzke nenachádzalo 10 druhov výrobkov

Super Zoo, Duklianska 1331, Bardejov: v čase kontroly bolo zistené, že do prebiehajúcej letákovkej akcie neboli dodané 3 druhy výrobkov

Alltoys, OC Laugaricio, Trenčín: ku dňu začatia akcie neboli dodané 2 druhy výrobkov

Auto Kelly, Nedožerská 1270/17 C, Prievidza: ku dňu začatia akcie nebolo dodaných 15 druhov výrobkov

Pompo, OD Prior, Námestie Slobody 1, Prievidza: ku dňu začatia akcie nebolo dodaných 5 druhov výrobkov

Pompo, Námestie Matice slovenskej 4263, Dubnica nad Váhom: ku dňu začatia akcie neboli dodané 2 druhy výrobkov.

2. Správnosť údajov o výške percentuálnej zľavy, prípadne, či bola deklarovaná percentuálna zľava jej vyčísleniu v eurách a konečnej cene pri odpočítaní

Vo väčšine kontrolovaných prevádzok **neboli zistené nesprávne vypočítané percentuálne zľavy**. Taktiež, výška percentuálnej zľavy vo vzťahu k pôvodnej cene a cene počas zľavenej akcie bola vo väčšine kontrolovaných prevádzok **uvádzaná správne**.

Nedostatky boli zistené najmä v Nitrianskom kraji, ale aj v Banskobystrickom a Trenčianskom kraji.

Príklady negatívnych zistení:

Textil Infomusic, Hlavná 31, Štúrovo: na cenovke výrobku bola uvedená pôvodná predajná cena 20,00 eur /preškrtnutá/, percentuálne vyčíslenie zľavy „akcia – 70 %; nová cena po zľave bola 7,50 eur. Predávajúci tak nesprávne vyčíslil výšku percentuálnej zľavy, deklarovaná percentuálna zľava /-70 %/ nezodpovedala jej vyčísleniu v eurách a tiež konečnej cene výrobku po odpočítaní zľavy.

K-Cero, Štefánikova 59, Nitra: na výrobku bola pôvodná cena 328,62 eur, zľava 70 %, cena po zľave 70% mala byť 98,59 eur, avšak rozdiel v neprospech spotrebiteľa je 0,41 eur.

Na ďalšom výrobku bola pôvodná cena 249 eur, zľava 70%, cena po zľave bola 79,00 eur, správne vyčíslenie ceny po zľave - 70% malo byť 74,70 %, rozdiel je 4,30 eur v neprospech spotrebiteľa.

Sconto nábytok, Hlohovecká cesta 2, Nitra: v čase kontroly nebolo označených správnou predajnou cenou platnou v čase platnosti akciového letáku 18 druhov výrobkov. Na regálových cenovkách boli uvedené vyššie predajné ceny ako ceny uvedené v letáku a v cenovej evidencii.

Dámsky butik M. luxury, sv. Michala 31, Levice: v čase vykonania kontroly nebolo označených predajnou cenou 25 druhov výrobkov.

Obuv Secret shoes for you, M. R. Štefánika 23, Nové Zámky: v čase kontroly nebolo jednotkovou cenou označených 5 druhov výrobku.

Devergo - textil – odevy, Hlavné námestie 30/11, Rimavská Sobota: inšpektori do kontrolného nákupu zakúpili 1 ks pánske tričko Retro Co.Athl 1964, ktoré bolo umiestnené na stojane s informáciou, podľa ktorej predávajúci deklaroval 50% zľavu z pôvodnej ceny 34,90 eur. Pri zaplatení nákupu bola naúčtovaná cena 24,43 eur, tak ako bola uvedená aj na cenovke tj. 30%. Tričko bolo však zavesené na stojane, kde bola deklarovaná zľava 50% na výrobok, čiže tam nepatrielo. Inšpektori z tohto dôvodu vybrali predmetný výrobok do kontrolného nákupu za účelom preverenia skutočnosti, či predavačka poskytne na výrobok deklarovanú zľavu. Táto skutočnosť sa potvrdila, predavačka vo svojej vysvetlivke uviedla, že na výrobok sa vzťahovala zľava len vo výške 30%, čím došlo ku klamlivému konaniu zo strany predávajúceho vo vzťahu k spotrebiteľovi.

Pompo, OD Prior, Námestie slobody, Prievidza

Pompo, Námestie Matice slovenskej 4263, Dubnica nad Váhom: v katalógu tohto obchodného reťazca bola zistená nesprávne vypočítaná percentuálna zľava u 8 druhov výrobku.

3. Súlad cenovej informácie na cenovkách s akciovými cenami na letákoch resp. v katalógoch) v nadväznosti na cenovú evidenciu

Ani v jednom kraji nezistili inšpektori SOI porušenie zákona. Všetky kontrolované prevádzky dodržiavajú povinnosti, súvisiace s poskytovaním informácií o pôvodnej cene akciových výrobkov.

4. Správnosť informácie o výške pôvodných cien výrobkov, za ktoré sa v minulosti predávali (súladi pôvodných cien s cenovou evidenciou, ktorú je predávajúci povinný viesť a uchovávať 3 roky po predaji výrobkov)

Čo sa týka správnosti informácie o výške pôvodných cien výrobkov, za ktoré boli tieto v minulosti predávané, nesúladi s predloženou cenovou evidenciou bol zistený len v jednom prípade:

Elektro Domoss, OZC Max, Mallého 55, Skalica: v ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali výrobky (! tieto výrobky neboli uvedené v reklamnom letáku), ktoré boli označené informáciou o pôvodnej cene a informáciou o aktuálnej cene. Kontrolou cien v ERP bol zistený cenový nesúladi u 5 druhov výrobkov, pričom v jednom prípade išlo o nesúladi v prospech spotrebiteľa.

5. Poskytovanie informácií o cene predávaného výrobku a jeho označovanie predajnou a jednotkovou cenou v prevádzkarní (pôvodná a akciová cena) v súlade s § 14 a 14a) zákona o ochrane spotrebiteľa

Nedostatky v danej oblasti. boli zistené len v Trnavskom kraji a v Prešovskom kraji. Ostatné kraje porušenie zákona nezistili.

Príklady negatívnych zistení:

Andrea shop, s.r.o., Galantská cesta 22/5855, Dunajská Streda: predajnou cenou nebolo v čase kontroly označených 15 druhov výrobkov

Super Zoo, Duklianska, Bardejov – Plaček Premium s.r.o.: v čase kontroly nebolo jednotkovou cenou označených 6 druhov výrobkov

Merkury Market, Mierová 105, Humenné: inšpektori SOI zistili, že predajnou cenou nebolo označených 22 druhov výrobkov

6. Správnosť účtovania cien výrobkov v súlade s ustanovením §4 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa

Nedostatky boli zistené len v Banskobystrickom kraji:

Gabbiano, A. Kmeť 14, Banská Štiavnica: v prevádzke boli vykonané 2 kontrolné nákupy, do ktorých bol v oboch prípadoch zakúpený 1 ks plechový hrnček s potlačou Banská Štiavnica. Na hrnček neposkytol deklarovajú zľavu: „Všetko za polovicu“, napriek tomu, že kontrolovaný subjekt prezentoval (na výklade pri vstupe do prevádzky) takúto zľavu.

Podľa vyjadrenia predávajúceho uvedená zľava sa nevzťahovala na suveníry, ale len na textilné výrobky, no nikde v prevádzke sa takáto informácia pre spotrebiteľa nenachádzala.

Opatrenia :

Vo všetkých prevádzkových jednotkách, v ktorých boli zistené nedostatky boli spísané inšpekčné záznamy.

Podľa § 6 ods. 1 písm. a) 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 boli pri zistených nedostatkoch vydané záväzné pokyny na ich odstránenie a vykonanie nevyhnutných opatrení na nápravu v dohodnutých termínoch.

Záver :

Výsledky kontrolnej akcie potvrdzujú, že predávajúci berú vážne svoje zákonné povinnosti aj odporúčania SOI.

Potvrdilo sa, že výpredajové a zľavové akcie, vrátane prezentácie ponuky spotrebiteľom prebiehajú v drvivej väčšine prípadov v súlade so zákonom.

Predávajúci pri výpočte akciových cien v plnom rozsahu využívajú platnú judikatúru, v zmysle ktorej sú oprávnení počítať zľavu z akejkoľvek ceny, ktorá je súčasťou cenovej evidencie konkrétneho výrobku.

Práve táto skutočnosť je obsahom mnohých spotrebiteľských podaní, ktoré SOI s poukazom na citované súdne rozhodnutie posudzuje ako neopodstatnené.

Dôkazom záujmu predávajúcich realizovať výpredaje a zľavy zákonným spôsobom je skutočnosť, že v Žilinskom kraj (prekontrolovaných 435 výrobkov), v Bratislavskom kraji (prekontrolovaných 873 výrobkov) a ani v Košickom kraji (prekontrolovaných 980 výrobkov) **neboli počas kontroly zistené žiadne nedostatky.**

Z výsledkov kontroly vyplýva pre predávajúcich odporúčanie venovať zvýšenú pozornosť:

- zabezpečeniu dodania všetkých druhov akciových výrobkov v množstve, zodpovedajúcom veľkosti predajnej jednotky už v prvý deň začatia akcie,
- správnosti výpočtu akciovej ceny/zľavy,
- označovaniu výrobkov predajnou a jednotkovou cenou

Za účelom odstránenia týchto nedostatkov je vhodné, aby si dotknutí predávajúci určili jasnejšie marketingové pravidlá, ktoré zabránia opakovanému výskytu nedostatkov.

Vzhľadom na výsledky kontrolnej akcie sa SOI bude venovať akciovým cenám a výpredajom v rámci bežnej kontrolnej činnosti, vrátane preverovania spotrebiteľských podnetov.

Prípadná celoslovenská kontrolná akcia bude uskutočnená len v prípade zvýšeného výskytu porušení v danej oblasti.