

V období od 10. 12. 2019 do 28. 02. 2020 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu, zameranú na dodržiavanie povinností prevádzkovateľov internetových obchodov. Predmetom kontroly bolo dodržiavanie povinností, stanovených v nasledujúcich právnych predpisoch:

- zákon 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,
- 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.

Výsledky kontroly

Počas kontrolnej akcie vykonali inšpektoráty SOI **celkom 92 kontrol**, z toho 8 kontrol bolo realizovaných na základe spotrebiteľských podnetov, týkajúcich rôznych nedostatkov zistených na webovej stránke internetového obchodu. Nedostatky boli zistené pri **86** internetových obchodoch, čo predstavuje cca **93,5%** kontrolovaných subjektov.

Samotná kontrola bola rozdelená na dve časti, a to na kontrolu obsahových náležitostí webovej stránky e-shopu a kontrolu VOP.

Prvá 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 s §4 ods. 1 písm. e) zákona o elektronickom obchode. Inšpektori SOI zistili celkovo **258 nedostatkov**.

Zistené porušenia (vyjadrené v percentuálnom podielom k celkovému počtu zistených nedostatkov):

- neinformovanie spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu bolo zistené v **44 prípadoch** čo predstavuje **17,05%**. Nedodržaním uvedenej povinnosti predávajúci upiera spotrebiteľovi právo riešiť svoj spor s predávajúcim aj mimosúdne - prostredníctvom orgánu alternatívneho riešenia sporov. Nesplnením uvedenej povinnosti zároveň dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie, ktoré je upravené v § 3 v spojení s § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa.
- neinformovanie spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy bolo zistené v **40 prípadoch** čo predstavuje **15,50%**. Nedodržanie uvedenej povinnosti pre spotrebiteľa znamená, že ak mu predávajúci neposkytne informácie o možnosti odstúpenia od zmluvy ani v dodatočnej lehote, právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy sa predlžuje až na 12 mesiacoch a 14 dní odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Nesplnením uvedenej povinnosti zároveň dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie, ktoré je upravené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.
- neuvedenie názvu a adresy orgánu dozoru bolo zistené v **38 prípadoch** čo predstavuje **14,73%**. Nedodržaním uvedenej povinnosti predávajúci obmedzuje právo spotrebiteľa právo na podanie sťažnosti orgánu dozoru, ktoré je upravené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.
- nepoučenie spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby bolo zistené v **25 prípadoch** čo predstavuje **9,69%** a neuvedenie adresy predávajúceho, kde sa spotrebiteľ môže obrátiť v prípade reklamácie v **2 prípadoch (0,78%)**. Nesplnením uvedených povinností dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie a práva na uplatnenie reklamácie, ktoré sú upravené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.,
- neuvedenie informácií o tom, že náklady na vrátenie tovaru predajcovi pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ bolo zistené v **27 prípadoch** čo predstavuje **10,47%**. Nedodržaním uvedenej povinnosti dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie, ktoré je upravené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.
- neuvedenie platobných a dodacích podmienok bolo zistené v **30 prípadoch** čo predstavuje **11,63%**. Nedodržaním uvedenej povinnosti dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie, ktoré je upravené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.
- neinformovanie spotrebiteľa o prípadoch, kedy stráca právo odstúpiť od zmluvy bolo zistené v **26 prípadoch** čo predstavuje **10,08%**. Nedodržaním uvedenej povinnosti dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie, ktoré je upravené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň môže dôjsť ku klamlivému opomenutiu v zmysle § 8 ods. 3 a 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko informácia o nemožnosti odstúpiť od zmluvy môže byť podstatnou informáciou, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

- neuvedenie obchodného mena, sídla (resp. miesta podnikania) predávajúceho bolo zistené v **7 prípadoch** čo predstavuje **2,71%** a neuvedenie ďalších kontaktných údajov v **4 prípadoch (1,55%)**. Nedodržaním uvedenej povinnosti dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie a práva na uplatnenie reklamácie, ktoré sú upravené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.
- neuvedenie celkovej ceny tovaru alebo služby vrátane DPH a ostatných daní bolo zistené v **10 prípadoch** čo predstavuje **3,88%**, čím môže dôjsť k podstatnému narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ môže urobiť rozhodnutie, ktoré by pri riadnom poskytnutí predmetných informácií neurobil. Nedodržaním uvedenej povinnosti dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie, ktoré je upravené v § 3 v spojení s § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa.
- neinformovanie o vlastnostiach výrobku alebo charaktere služieb bolo zistené v **4 prípadoch** čo predstavuje **1,55%**. Nedodržaním uvedenej povinnosti dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa na informácie, ktoré je upravené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň môže dôjsť ku klamlivému opomenutiu v zmysle § 8 ods. 3 a 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko informácia o vlastnostiach výrobku alebo charaktere služby môže byť podstatnou informáciou, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Najväčšie počty nedostatkov boli v rámci kontroly zistené u nasledujúcich e-shopov:

Papier Lechman s.r.o., Močarianská 5067/12, Michalovce (www.lechman.sk)

Kontrolou bolo zistené, že predávajúci:

- neoznámil spotrebiteľovi hlavné vlastnosti tovaru,
- neinformoval spotrebiteľa o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácií a sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- neposkytoval spotrebiteľovi informácie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
- neposkytoval spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy,
- neposkytoval spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu,
- neposkytoval spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov,
- nesplnil povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu,

- neuviedol názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

WayUP Training s.r.o., Okružná 2114/8, Rožňava (www.shop.riadkyzivota.sk)

Kontrolou bolo zistené, že predávajúci, resp. poskytovateľ služby :

- neoznámil spotrebiteľovi meno, priezvisko, miesto podnikania (prípadne adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu),
- neinformoval o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácií a sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- neinformoval spotrebiteľa o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácií a sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- neposkytoval spotrebiteľovi informácie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
- neposkytoval spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy,
- neposkytol spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov,
- príjemcovi služby na elektronickom zariadení neboli poskytnuté informácie o telefónnom čísle, daňovom identifikačnom čísle a označení registra, ktorý poskytovateľ služby zapísal

Počty porušení §3 ods. 1 písm. a) – t) zákona o predaji na diaľku a §4 ods. 1 písm. e) zákona o elektronickom obchode za jednotlivé kraje:

	Bratislava	Trnava	Nitra	Trenčín	Žilina	Banská Bystrica	Prešov	Košice	spolu	v %
Neinformovanie o vlastnostiach výrobku alebo charaktere služieb	0	2	0	1	0	0	0	1	4	1,55%
Neuvedenie obchodného mena a sídla podnikania	1	1	1	0	0	3	1	0	7	2,71%
Neuvedenie kontaktných údajov	1	0	0	0	0	1	1	1	4	1,55%
Neuvedenie adresy predávajúceho, kde sa spotrebiteľ môže obrátiť v prípade reklamácie	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,78%
Neuvedenie celkovej ceny tovaru alebo služby vrátane DPH a ostatných daní	0	4	0	3	0	3	0	0	10	3,88%
Neuvedenie ceny za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Neuvedenie platobných a dodacích podmienok	6	4	3	5	1	5	0	6	30	11,63%
Neinformovanie spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy (podmienkach, lehote a postupe)	0	5	6	5	6	11	1	6	40	15,50%
Neuvedenie informácie o tom, že spotrebiteľ znáša náklady na odstúpenie od zmluvy	1	3	4	8	0	5	1	5	27	10,47%
Neinformovanie o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Neinformovanie spotrebiteľa o prípadoch, kedy stráca právo odstúpiť od zmluvy	2	3	7	4	3	5	2	0	26	10,08%
Nepoučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby	2	2	6	3	4	2	1	5	25	9,69%
Neinformovanie o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,39%
Neinformovanie o existencii kódexov správania	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
neinformovanie o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Neinformovanie o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Neinformovanie o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť preddavok, ak to predávajúci vyžaduje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Neinformovanie o funkčnosti technických ochranných opatrení na zabezpečenie el. obsahu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Neinformovanie o kompatibilitate elektronického obsahu sa hardwarom alebo softwarom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Neinformovanie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom ARS	2	3	6	4	7	11	3	8	44	17,05%
Neuvedenie názvu a adresy orgánu dozoru	0	6	6	5	3	10	2	6	38	14,72%
spolu	15	33	40	38	24	58	12	38	258	100,00%

Druhá časť: Kontrola VOP

Z celkového počtu **91** odobraných VOP vykazovalo nedostatky až **84** z nich, čo predstavuje **92,3%** z počtu odobratých zmluvných podmienok. Po posúdení všetkých odobratých VOP bolo zistených **427** porušení platných právnych predpisov (napr. formou nesprávnej informácie pre spotrebiteľa, ukladaním povinností bez právneho dôvodu, neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, klamlivým konaním atď.).

Príklady zistených porušení (vrátane označenia e-shopu, znenia posudzovanej časti VOP a výsledku právneho posúdenia):

Papier Lechman s.r.o., Močarianská 5067/12, Michalovce (www.lechman.sk)

VOP (presné znenie)

„V zmysle ustanovenia § 12 zákona O ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní. Právo vrátiť tovar musí zákazník uplatniť písomne, alebo telefonicky najneskôr posledný deň stanovenej lehoty. Zákazník je povinný vrátiť tovar úplný, s potrebnou dokumentáciou a v originálnom balení. V prípade ak bude tovar poškodený môže predávajúci znížiť cenu o tomu zodpovedajúcu hodnotu. Spoločnosť PAPIER LECHMAN s.r.o. je povinná vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za tovar najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy kupujúcim. Uvedená čiastka bude uhradená na účet kupujúceho v danej lehote, v prípade ak nebude informácia o účte známa, čiastka sa prehodí na kredit uplatniteľný pri ďalšom nákupe.“

Právne posúdenie (vrátane uvedenia ustanovenia právneho predpisu, s ktorým je VOP v rozpore)

Uvedené podmienky sú neprijateľné, nakoľko vnášajú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ďalej len „Občiansky zákonník“).

Predávajúci informuje kupujúceho o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu s poukazom na neplatný právny predpis - zákon č. 108/2000 Z. z., ktorý bol zrušený zákonom č. 102/2014 z. z. Zároveň v tejto podmienke informuje o lehote na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku - 7 pracovných dní, čo je v rozpore s ustanovením § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

Predávajúci informuje o práve spotrebiteľa vrátiť tovar, ktoré má uplatniť okrem písomného spôsobu aj telefonicky, čo je v rozpore s ustanovením § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého môže spotrebiteľ uplatniť svoje právo na odstúpenie u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

Podmienky - V prípade ak bude tovar poškodený môže predávajúci znížiť cenu o tomu zodpovedajúcu hodnotu. Spoločnosť PAPIER LECHMAN s.r.o. je povinná vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za tovar najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy kupujúcim, sú v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v

	<p>súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Rovnako tak aj z ust. § 457 Občianskeho zákonníka vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal. Podľa ust. § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ <u>iba</u> náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom pri vrátení tovaru vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle dikcie ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu, pričom predávajúci si nemôže podmieňovať vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy vtedy, ak spotrebiteľ splnil všetky zákonom stanovené podmienky pre odstúpenie od zmluvy v zmysle ust. § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. Predávajúcemu nič nebráni v tom, aby si zodpovednosť za škodu u spotrebiteľa následne uplatnil. Právo na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru je osobitným nárokom predávajúceho, podmienkou vzniku ktorého je riadne a dôvodné uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu a oznámenie (predávajúceho) o skutočnej škody (napr. nákladov na vrátenie veci do pôvodného stavu) spotrebiteľovi v lehote danej na uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu.</p>
<p><i>„Uvedená čiastka bude uhradená na účet kupujúceho v danej lehote, v prípade ak nebude informácia o účte známa, čiastka sa prehodí na kredit uplatniteľný pri ďalšom nákupe.“</i></p>	<p>Podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.</p>
<p><i>„Fotografie používané na internetovom obchode www.lechman.sk sa môžu líšiť od skutočnosti, nakoľko sú preberané priamo od dodávateľov. Za vzniknuté nezhody nepreberáme zodpovednosť.“</i></p>	<p>Vyobrazenie tovaru, t. j. vzhľad tovaru patrí medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Údaje o hlavných znakoch výrobku musia byť dostatočne konkrétne a záväzné, nakoľko spotrebiteľ na základe nich sa rozhoduje o kúpe daného výrobku. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.</p>

WayUP Training s.r.o., Okružná 2114/8, Rožňava (www.shop.riadkyzivota.sk)

VOP (presné znenie):

„Ak sa nedohodlo inak, dodávateľ sa zaväzuje tovar dodať najneskôr do 30 **pracovných dní** od emailového potvrdenia objednávky zákazníkovi.“

„Pri doručení zásielky kuriérom je zákazník povinný skontrolovať zásielku – jej prípadné poškodenie. Pri doručení kuriérom **musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste** o poškodenom/porušenom balení zásielky. V prípade, že zásielka je poškodená a po kontrole obsahu zásielky je zistené, že obsah zásielky nezodpovedá obsahu faktúry/objednávky, alebo jej obsah je poškodený, **je zákazník povinný túto skutočnosť zapísať v prítomnosti kuriéra do škodového zápisu. Pri nesplnení vyplnenia škodového zápisu, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.** Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.“

„Odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľ urobiť písomnou formou na adresu predávajúceho prostredníctvom formulára alebo prostredníctvom elektronického formulára. Odstúpenie od kúpnej zmluvy musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, a pre zrýchlenie spracovania žiadosti odporúčame uviesť aj číslo vášho bankového účtu. **Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu a záručného listu, a to zaslaním alebo prinesením na adresu predávajúceho. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.**“

Právne posúdenie (vrátane uvedenia ustanovenia právneho predpisu, s ktorým je VOP v rozpore)

Uvedená podmienka je v rozpore s ustanovením § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého ak sa účastníci nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy.

Podmienkou pre kupujúceho, že musí spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom/porušenom balení zásielky, ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Druhá časť uvedenej podmienky je neprijateľná, spôsobujúca značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Predávajúc obmedzil právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Záručná doba je 24 mesiacov, počas ktorej má spotrebiteľ právo uplatniť reklamáciu.

Vymedzením podmienky, že odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľ urobiť písomnou formou na adresu predávajúceho prostredníctvom formulára alebo prostredníctvom elektronického formulára ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a v rozpore s ustanovením § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, pričom spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci, nie len prostredníctvom formulára. Predávajúci navyše neposkytuje na svojom webovom sídle formulár na odstúpenie od zmluvy, čo je komentované v bode 3 inšpekčného záznamu.

Podmienkou pre spotrebiteľa - Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Podmienka je v rozpore s ustanovením § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť

	alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.
„Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy. “	Podmienka je v rozpore s ustanovením § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.
„Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrďuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku. “	Ide o neprijateľne predformulovanú zmluvnú podmienku, ktorou sa predávajúci vopred zbavuje zodpovednosti za nesplnenie informačných povinností vyplývajúcich mu zo zákona. Uvedenou podmienkou sa prenáša dôkazné bremeno oboznámenia spotrebiteľa s informáciami v zmysle § 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čo môže spôsobiť značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
Línia KE s.r.o., Gerlachovská 30, Košice (www.liniakosice.sk)	
VOP (presné znenie)	Právne posúdenie (vrátane uvedenia ustanovenia právneho predpisu, s ktorým je VOP v rozpore)
„...V prípade, že objednaný tovar nie je v čase doručenia objednávky na sklade, bude kupujúci s touto skutočnosťou oboznámený.“	Podmienka nie je úplná a môže ňou dôjsť k poškodeniu spotrebiteľa, keď sa v nej neuvádza, či v prípade ak tovar nie je na sklade a jeho dodacia lehota bude neprimerane dlhšia, bude môcť v prípade nesúhlasu s predĺžením dodacej lehoty, od zmluvy odstúpiť. V zmysle § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka: Ak sa účastníci nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Ak predávajúci nesplní svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety a nedodá vec ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu kupujúcim, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť.
„ Podľa zákona č. 108/2000 Z. z. § 12 ods. 1 o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji má zákazník nárok odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru. Zákazník svoje právo na odstúpenie od zmluvy uplatňuje písomnou formou, e-mailom alebo faxom. Predávajúci je povinný po odstúpení spotrebiteľa od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi cenu zaplatenú za tovar najneskôr v lehote do 15 dní od dňa odstúpenia od zmluvy. “	V podmienke sa uvádza už neplatný právny predpis, ktorý bol zrušený zákonom č. 102/2014 Z. z.. Podmienka je zároveň neprijateľná, nakoľko vnáša nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka), pretože je v rozpore s § 7 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z. z., podľa ktorého je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Takto uvedenou podmienkou môže byť spotrebiteľ uvedený do omylu a je mu ňou upierané právo na odstúpenie od zmluvy v zákonom stanovenej lehote. Ďalšia časť podmienky týkajúca sa lehoty na vrátenie zaplatenej sumy spotrebiteľovi je neprijateľná, nakoľko vnáša nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods.

	1 Občianskeho zákonníka), pretože je v rozpore s § 9 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z. z., podľa ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.
„Reklamovaný tovar je možné doručiť osobne alebo Slovenskou poštou ako poistenú zásielku na náklady reklamujúceho.“	Podmienka týkajúca sa povinnosti zaslania reklamovaného tovaru spotrebiteľom predávajúcemu ako poistenú zásielku môže byť kvalifikovaná ako ukladanie povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu, keďže žiaden právny predpis takúto povinnosť neukladá.
LUKA PRO s.r.o., Raketová 2, 04012 Košice, www.podsplavom.sk	
VOP (presné znenie)	Právne posúdenie (vrátane uvedenia ustanovenia právneho predpisu, s ktorým je VOP v rozpore)
<p>„a) Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci podnikateľskej činnosti má zo zákona právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru. Pre odstúpenie od zmluvy v zákonom stanovenej lehote sa vzťahujú nasledujúce podmienky:</p> <p>» zámer odstúpiť od zmluvy oznámi kupujúci predávajúcemu čo najskôr a to písomne emailom na podsplavom@gmail.com, alebo poštou na našej adrese, spolu s tovarom, kópiou faktúry a číslom účtu pre vrátenie peňazí.</p> <p>» tovar zašle kupujúci</p> <p>b) V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu zniženú o náklady za prepravu, v lehote 7 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.</p> <p>c) V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu zniženú o náklady za prepravu a tiež zníženú z kúpnej ceny tovaru v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 14 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.</p> <p>d) V prípade, že kupujúci nesplní povinnosť uvedenú v</p>	<p>Predávajúci informuje spotrebiteľa v podmienke pod písmenom a) o lehote na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku (do 7 dní od prevzatia tovaru) v rozpore s ustanovením § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku aj bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je kúpa tovaru. Prvou časťou podmienky pod písmenom b) „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu zníženú o náklady za prepravu, v lehote 7 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim“ predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď vyžaduje doručenie tovaru v originálne zapečatenom obale, pretože spotrebiteľ má právo tovar riadne vyskúšať a odskúšať jeho funkcie rovnako ako v kamennom obchode.</p> <p>V druhej časti podmienky informuje predávajúci kupujúceho, že mu vráti v prípade odstúpenia od zmluvy zaplatenú kúpnu cenu zníženú o náklady za prepravu v lehote 7 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim, čo je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 a 2 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa</p>

4a) týchto obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.“

doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým nebudú spotrebiteľovi účtované žiadne ďalšie poplatky.

Podmienka pod písmenom c) v znení: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu zníženú o náklady za prepravu a tiež zníženú z kúpnej ceny tovaru v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu“ ... je rovnako v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. (v podmienke uvádzaný § 457 Občianskeho zákonníka pojednáva o tom, že Ak je zmluva neplatná alebo ak bola zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal a nie v súvislosti s ponížením kúpnej ceny tovaru).

Uvedené podmienky sú neprijateľné nakoľko vnášajú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ďalej len „Občiansky zákonník“).

„Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona o elektronickom obchode, Zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, Zákona o ochrane spotrebiteľa 634/1992 Zb.“ v znení neskorších zákonných úprav. Prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného alebo Občianskeho zákonníka.“

Predávajúci informuje o neplatnom právnom predpise, nakoľko zákon č. 634/1992 Zb o ochrane spotrebiteľa bol zrušený zákonom 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.

Opatrenia:

Vo všetkých kontrolovaných prevádzkových jednotkách boli spísané inšpekčné záznamy. Kontrolovaným subjektom boli uložené záväzným pokynom opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a lehoty na uvedenie podmienok zmlúv uzavretých na diaľku do súladu so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

ZÁVER

V rámci kontroly obsahu náležitosti webových stránok e-shopov, ktorá bola zameraná predovšetkým na uvádzanie zákonom stanovených informácií, bolo zistených **258** nedostatkov u **86** kontrolovaných subjektov.

Najväčší počet nedostatkov zistili inšpektori v Banskobystrickom kraji, ktorí u kontrolovaných e-shopov identifikovali **58** nedostatkov. Z celkového počtu zistených nedostatkov to predstavuje **22,48%**.

Najmenej nedostatkov bolo zistených kontrolou e-shopov sídliacich v Prešovskom kraji, kde k zisteniam došlo v **12** prípadoch, čo predstavuje **4,65%** z celkového počtu zistených nedostatkov.

V rámci kontroly VOP boli odobraté VOP posúdené právnymi odbornými jednotlivými inšpektorátov, ktoré sa zamerali na súlad VOP s platnými právnymi predpismi (najmä vo vzťahu k neprijateľným zmluvným podmienkam).

Z výsledkov právnych posúdení je zrejmé, že z **91** odobratých VOP vykazovalo nedostatky až v **84** z nich.

Alarmujúcim je pritom fakt, že jednotlivé VOP obsahovali viacero nedostatkov (napr. vo vzťahu k spotrebiteľovi neboli splnené informačné povinnosti a predávajúci sa formulovaním VOP v rozpore so zákonom dopustil klamlivého konania vo vzťahu k spotrebiteľovi; prípadne VOP obsahovali neprijateľné zmluvné podmienky a predávajúci v nich zároveň ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu).

Celkový počet zistených nedostatkov vo VOP znamená, že až **427** ustanovení je v rozpore so zákonom a poukazuje na to, že predávajúci pri formulovaní VOP nevenovali dostatočnú pozornosť platným právnym predpisom napriek tomu, že v oblasti elektronického obchodu pôsobí viacero profesných združení, poskytujúcich predávajúcim konzultačnú a právnu pomoc.

Najviac nedostatkov obsiahnutých vo VOP zistili inšpektori v Nitrianskom kraji. Išlo o **77** nedostatkov, čo z celkového počtu zistených nedostatkov predstavuje **18,03%**. Najmenej pochybení bolo zistených v Bratislavskom kraji, kde v posudzovaných VOP bolo zistených **31** nedostatkov, čo z celkového počtu zistených nedostatkov predstavuje **7,26%**.

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

Veľmi častým nedostatkom internetových obchodov, až **88** prípadov, sú prípady, kedy dochádza zo strany predávajúceho k ukladaniu spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu (§4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.), čo z celkového počtu **427** zistených nedostatkov vo VOP predstavuje **20,6%**.

Nasleduje požívanie nekalých obchodných praktík a neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách zo strany predávajúceho, až **85** prípadov, čo predstavuje **19,9%** z celkového počtu zistených nedostatkov vo VOP.

Neznalosť zákona sa z časti 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 podmienky v spotrebiteľských zmluvách, ktoré sú v rozpore so zákonom. Dôležité pritom je, že tieto lehoty sú predávajúcimi svojvoľne upravené v neprospech spotrebiteľa. Ďalším príkladom sú neprijateľné podmienky pri odstúpení od zmluvy, napr. že tovar možno vrátiť len v nepoškodenom originálnom obale. Ani túto povinnosť spotrebiteľa zákon neustanovuje.

V dôsledku veľkého množstva nedostatkov zistených u kontrolovaných subjektov prevádzkujúcich internetové obchody bude SOI aj v budúcnosti venovať uvedenej problematike zvýšenú pozornosť, keďže využívanie služieb internetových obchodov a nakupovanie prostredníctvom nich sa stáva čoraz viac preferovanou spotrebiteľskou voľbou. Kontroly e-shopov budú preto pokračovať v pravidelných intervaloch.