

Výsledky kontroly e-shopov

V období od 17.10.2016 do 17.11.2016 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. 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 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.

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 **273 nedostatkov**.

Zistené porušenia (vyjadrené v percentuálnom podiele na celkovom počte kontrol):

- neinformovanie spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu bolo zistené v **59 prípadoch** čo predstavuje **21,61%**. 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 **53 prípadoch** čo predstavuje **19,41%**. 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 **46 prípadoch** čo predstavuje **16,85%**. 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 **32 prípadoch** čo predstavuje **11,72%** a neuvedenie adresy predávajúceho, kde sa spotrebiteľ môže obrátiť v prípade reklamácie v **3 prípadoch (1,1%)**. 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 **26 prípadoch** čo predstavuje **9,52%**. 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 **21 prípadoch** čo predstavuje **7,69%**. 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 **15 prípadoch** čo predstavuje **5,49%**. 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 **2,56%** a neuvedenie ďalších kontaktných údajov v **2 prípadoch (0,73%)**. 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 **6 prípadoch** čo predstavuje **2,2%**, 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 **1 prípade** čo predstavuje **0,37%**. 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.

Príklady zistených nedostatkov:

Kontrolou bolo zistené, že predávajúci:

- neinformoval spotrebiteľa o sídle predávajúceho, na svojej internetovej stránke uvádzal iba adresu prevádzkarne,
- neinformoval spotrebiteľa o adrese, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet,
- v časti „Košík“ zaokrúhľoval celkovú cenu tovaru,
- neinformoval spotrebiteľa o lehote, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, ani neposkytol spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- neposkytoval spotrebiteľovi informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a na internetovej stránke chýbal formulár na odstúpenie od zmluvy,
- neposkytoval spotrebiteľovi informácie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,

- neposkytoval spotrebiteľovi informácie o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6,
- neposkytoval spotrebiteľovi informácie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- neposkytoval spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
- neposkytoval spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov. Predávajúci neuvádza žiadnym spôsobom na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,
- neuviedol meno, priezvisko, miesto podnikania (prípadne adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu),
- neuviedol označenie registra, ktorý prevádzkovateľa zapísal a číslo zápisu,
- neuviedol názov a adresu orgánu dozoru,
- neuviedol miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,
- neuviedol adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písmene b),
- neuviedol informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- nezverejnil formulár na odstúpenie od zmluvy,
- nepoučil spotrebiteľov o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru,
- neuviedol informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporov mimosúdnu cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; na webovom sídle predávajúceho chýbal tiež odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov

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	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37%
Neuvedenie obchodného mena a sídla podnikania	0	1	2	1	2	0	1	0	7	2,56%
Neuvedenie kontaktných údajov	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,73%
Neuvedenie adresy predávajúceho, kde sa spotrebiteľ môže obrátiť v prípade reklamácie	0	1	0	1	0	0	0	1	3	1,10%
Neuvedenie celkovej ceny tovaru alebo služby vrátane DPH a ostatných daní	0	3	0	1	1	0	1	0	6	2,20%
Neuvedenie ceny za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Neuvedenie platobných a dodacích podmienok	7	2	5	3	1	0	0	3	21	7,69%
Neinformovanie spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy (podmienkach, lehote a postupe)	6	9	1	5	5	10	7	10	53	19,41%
Neuvedenie informácie o tom, že spotrebiteľ znáša náklady na odstúpenie od zmluvy	3	5	2	3	0	5	3	5	26	9,52%
Neinformovanie o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,73%
Neinformovanie spotrebiteľa o prípadoch, kedy stráca právo odstúpiť od zmluvy	3	3	1	1	1	5	1	0	15	5,49%
Nepoučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby	6	1	0	8	5	2	4	6	32	11,72%
Neinformovanie o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
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	3	6	9	10	6	10	6	9	59	21,61%
Neuvedenie názvu a adresy orgánu dozoru	2	0	8	10	6	8	5	7	46	16,85%
spolu	31	34	28	43	27	40	29	41	273	100,00%

Druhá časť: Kontrola VOP

Z celkového počtu **90** odobraných VOP vykazovalo nedostatky až **75** z nich, čo predstavuje **83%** z počtu odobratých zmluvných podmienok. Po posúdení všetkých odobratých VOP bolo zistených **372** 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 výsledku právneho posúdenia:

<p>„Práva Kupujúceho vo vzťahu k Predávajúcemu vyplývajúce zo zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov zostávajú týmito VOP nedotknuté.“</p>	<p>Uvedená informácia je nesprávna, nakoľko zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji už nie je v platnosti a nahradený zákonom 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.</p>
<p>„V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) má Kupujúci právo od uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu <u>do 7 pracovných dní</u> odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby oznámenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy bolo Predávajúcemu odoslané v uvedenej lehote.“</p>	<p>Uvedeným predávajúcim nesprávne informuje spotrebiteľa o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko 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 § 7 ods. 1 je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.</p>
<p>„Pokial' bol tovar vrátený nepoškodený a neopotrebovaný, vráti predávajúci kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v <u>lehote do 15 dní od odstúpenia</u> kupujúceho od kúpnej zmluvy, a to buď odoslaním zaplatenej sumy poštovou poukážkou na adresu kupujúceho, alebo prevodom na bankový účet.“</p>	<p>Uvedeným predávajúcim nesprávne informuje spotrebiteľa o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko 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 § 9 ods. 1) predávajúci je 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.</p>
<p>„Záručná doba <u>začína plynúť v deň odovzdania tovaru k doručeniu Slovenskej pošte</u>.“</p>	<p>Uvedeným je spotrebiteľ nesprávne informovaný o začiatku plynutia záručnej lehoty, nakoľko v zmysle platných právnych predpisov začína plynúť záručná lehota prevzatím veci a nie odovzdaním veci k doručeniu na Slovenskej pošte.</p>
<p>„K zásielke pri uplatnení reklamácie nezabudnite priložiť <u>kópiu daňového dokladu, ktorý sme poslali s tovarom a kópiu</u></p>	<p>Uvedeným je spotrebiteľovi ukladaná povinnosť bez právneho dôvodu v súlade s § 4 ods.2 písm. a) nakoľko</p>

<u>ústrižku od doručovateľa.</u>	k uplatneniu reklamácie žiadny zákon nevyžaduje predložiť kópiu ústrižku od doručovateľa.
<i>Po doručení objednávky bude objednávka v systéme predávajúceho a najneskôr do 24 hodín sa predávajúci skontaktuje so spotrebiteľom za účelom overenia objednávky.</i>	Podmienka je v rozpore s ustanovením § 5 ods. 6 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, v zmysle ktorého je predávajúci povinný potvrdiť objednávku elektronicky bezodkladne po jej doručení.
<i>Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, resp. do 24 hodín.</i>	Predávajúci neumožnil spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 ods. 5 zákona o predaji i na diaľku.
<i>Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov.</i>	Cena je podstatná podmienka zmluvy a jej zmenu si predávajúci nemôže vyhradiť bez možnosti odstúpenia od zmluvy kupujúcim. Uvedená podmienka vnáša nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán a v prípade výrazného prekročenia ceny dohodnutej v zmluva (o ktorom sa spotrebiteľ dozvie až v okamihu potvrdenia objednávky, teda keď ju predávajúci prijal za záväznú) môže spôsobiť ujmu spotrebiteľovi.
<i>Predávajúci má právo požadovať úhradu zálohy NEVRATNA ZALOHA!!! pri nprevzatí tovaru) pri objednávkach Tovarů s dodacou lehotou dlhšou ako 7 dní alebo s kúpnuou cenou Tovarů vyššou ako 200,- EUR a to vo výške 50% ceny objednaného Tovarů (Záleží od ceny tovarů).</i>	Ide o neprijateľnú podmienku, pretože predávajúci požadoval od spotrebiteľa zaplatiť neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. k) OZ.
<i>Kupujúci nie je oprávnený bezdôvodne zrušiť už potvrdenú objednávku. V opačnom prípade má predávajúci nárok na úhradu vzniknutých nákladov v rozsahu poplatku za uskladnenie vo výške 25% ceny.</i>	Uvedená podmienka sa považuje za neprijateľnú, pretože, predávajúci neumožnil spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 ods. 5 zákona o predaji na diaľku.
<i>Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.</i>	Uvedeným predávajúci nesprávne informuje spotrebiteľa o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko 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 § 7 ods. 1 je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.
<i>Produkt možno reklamovať iba v originálnom balení.</i>	Uvedenou podmienkou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho.
<i>Práva spotrebiteľa vo vzťahu k predávajúcemu vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa č.634/1992 Zb. v znení neskorších zmien a predpisov a zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji č. 108/2000 Z. z v znení neskorších zmien a predpisov, zostávajú týmito podmienkami nedotknuté.</i>	Predávajúci informoval spotrebiteľa o jeho právach vo vzťahu k predávajúcemu podľa neplatných predpisov.
<i>Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené spolu s produktom.</i>	Podmienka je v rozpore s ustanovením § 10 ods. 1 zákona o predaji na diaľku, spotrebiteľ je povinný zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru najneskôr do 14 dní odo

	dňa odstúpenia od zmluvy.
<i>Spoločnosť si vyhradzuje právo predĺžiť dobu vybavenia reklamácie pre tovar, ktorý je potrebné zaslať na opravu výrobcovi na dobu nevyhnutne potrebnú na opravu tovaru.</i>	Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, keď predmetné ustanovenie Obchodných podmienok, kontrolovanej osobe umožňuje predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie nad rozsah stanovený zákonom. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa).
<i>Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný tovar <u>v originálnom balení vrátane manuálov, príslušenstva, kópie dodacieho listu a faktúry.</u></i>	Uvedeným ustanovením kontrolovaná osoba ukladala spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť, aby si spotrebiteľ odkladal originál obalu, ani aby ho predložil pri reklamácií vadného výrobku a zároveň žiadny právny predpis nedáva predávajúcemu právo požadovať od kupujúceho pri reklamácií predloženie pôvodného obalu.
<i>Spotrebiteľ sa zaväzuje zaplatiť storno poplatok vo výške 30% kúpnej ceny objednaného tovaru bez DPH v prípade vyexpedovania tovaru spotrebiteľovi, kedy spotrebiteľ tovar prevezme a odstúpi od kúpnej zmluvy z dôvodu uplatnenia nároku na odstúpenie od zmluvy v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou podľa ust. § 52 Občianskeho zákonníka uzatvorenou pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku, v prípade že sa jedná o spotrebiteľskú zmluvu a sú splnené podmienky pre odstúpenie od zmluvy a tovar nemožno predať ako nový.</i>	Uvedeným ustanovením kontrolovaná osoba ukladala spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v zmysle § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.
<i>Oznámenie spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku musí byť dodávateľovi doručené do skončenia lehoty pre odstúpenie a dodávateľovi musí byť riadne vrátený kompletný tovar (plnenie) v pôvodnom stave so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli spotrebiteľovi dodané.</i>	Uvedenými ustanoveniami kontrolovaná osoba ukladala spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.
<i>„....Zákazník je oprávnený bez uvedenia dôvodu písomne odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru podľa § 12 ods. 1 zákona c. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V prípade, že sa tak rozhodne, je povinný oznámiť túto skutočnosť písomne prevádzkovateľovi a na vlastné náklady doručiť neporušený tovar, vrátane daňového dokladu na adresu prevádzkovateľa....“</i>	Ide o klamlivé konanie v zmysle § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v súčasnosti platí zákon o predaji na diaľku, pričom v zmysle § 7 ods. 1 písm. a) uvedeného zákona je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Rovnako ide o klamlivé konanie v zmysle § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa., ak predávajúci vo svojich Zmluvných podmienkach ustanovuje, že zákazník/spotrebiteľ je povinný oznámenie o odstúpení od zmluvy uskutočniť písomne, nakoľko v zmysle § 8 ods. 1 zákona o predaji na diaľku. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 citovaného zákona u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy písomne (poštou)

	alebo formou elektronickej správy.
„...Predávajúci vráti sumu za tovar na účet zákazníka v lehote 15 dní od doručenia tovaru....“	Uvedená podmienka je v rozpore s § 9 ods. 1 zákona o predaji na diaľku., nakoľko predávajúci je 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.
„Ochrana osobných údajov prebieha podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.“	Ide o klamlivé konanie v zmysle § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v súčasnosti platí zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý súčinnosťou od 01.07.2013 nahradil zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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.

Zároveň boli inšpektorátmi SOI pripravené podklady pre začatie správnych konaní o uložení postihu vo vzťahu k tým podnikateľským subjektom, u ktorých bolo preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o predaji na diaľku alebo zákona o elektronickej obchode.

ZÁVER

V rámci kontroly obsahu náležitosti webových stránok e-shopov, ktorá bola zameraná predovšetkým na uvádzanie zákonom stanovených informácií, bolo zistených **273** nedostatkov u **90** kontrolovaných subjektov.

Najväčší počet nedostatkov zistili inšpektori v Trenčianskom kraji, ktorí u kontrolovaných e-shopov identifikovali **43** nedostatkov. Z celkového počtu zistených nedostatkov to predstavuje **15,75%**.

Najmenej nedostatkov bolo zistených kontrolou e-shopov usídlených v Žilinskom kraji, kde k zisteniam došlo v **27** prípadoch, čo predstavuje **9,89%** z celkového počtu zistených nedostatkov.

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

Z výsledkov právnych posúdení je zrejmé, že z **90** odobratých VOP vykazovalo nedostatky až v **75** 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 **372** 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 Trenčianskom kraji. Išlo o **102** nedostatkov, čo z celkového počtu zistených nedostatkov predstavuje **27,42%**. Najmenej pochybení bolo zistených v Prešovskom kraji, kde v posudzovaných VOP **neboli zistené žiadne nedostatky**.

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 sú odkazy na už neplatné zákony. Z 90 kontrolovaných prevádzkovateľov internetových obchodov až v **35** prípadoch nezaznamenali predávajúci 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 zčasti 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 lehoty na odstúpenie od zmluvy či na vrátenie kúpnej ceny 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.