

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0584/99/2018**

Dňa : **14.06.2021**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **ARTMEX, s.r.o., sídlo: Gogoľova 3939/16, 036 01 Martin, IČO: 47 547 740**, kontrola internetového obchodu www.schodystavebnice.sk vykonaná dňa 06.06.2018 a dňa 07.08.2018 v sídle účastníka konania: ARTMEX, s.r.o., Gogoľova 3939/16, Martin, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0214/05/2018 zo dňa 24.10.2018, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 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 uložená peňažná pokuta vo výške **800,- EUR, slovom: osemsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. e), § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie 3 ods. 1 písm. t) 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, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie **m e n í** tak, že:

účastníkovi konania: **ARTMEX, s.r.o., sídlo: Gogoľova 3939/16, 036 01 Martin, IČO: 47 547 740**, kontrola internetového obchodu www.schodystavebnice.sk vykonaná dňa 06.06.2018 a dňa 07.08.2018 v sídle účastníka konania: ARTMEX, s.r.o., Gogoľova 3939/16, Martin,

- 1. pre porušenie zákazu predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa**
- **ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zo 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronickom obchode“), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: ARTMEX, s.r.o., sídlo: Gogoľova 3939/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.schodystavebnice.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná stránka* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Obchodné podmienky*, ktorých súčasťou je aj *Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Napíšte nám* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Kontakty* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa

06.06.2018), *Ako prebieha nákup* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Aké sú možnosti platby a dopravy* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Tipy a rady* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Ako sa správne rozhodnúť pri výbere schodov* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Registrácia* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Prihlásenie zákazníka* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Kovové podkrovné schody* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Podkrovné schody* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Modulové schody* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Točité schody* (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Bazár* (príloha č. 17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Kompaktné schody* (príloha č. 18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Detské zábrany* (príloha č. 19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), *Nákup - priebeh nákupu* (príloha č. 20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.schodystavebnice.sk, dňa 06.06.2018 a 07.08.2018 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania zistené, že v Obchodných podmienkach (ďalej len „OP“) v článku 12) Reklamačné podmienky v treťom odseku bolo uvedené: „... *V prípade, že reklamovaná vada bola spôsobená zákazníkom, najmä poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie. ...*“, keď každá reklamácia uplatnená v záručnej dobe musí byť predávajúcim vybavená iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne, a preto je vymienenie si zo strany predávajúceho možnosti účtovania akýchkoľvek platieb spojených s vybavením reklamácie porušením vyššie uvedeného zákazu;

2. **pre porušenie zákazu predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa**
 - **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: ARTMEX, s.r.o., sídlo: Gogoľova 3939/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.schodystavebnice.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 06.06.2018 a 07.08.2018 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania zistené, že v OP v článku 9) Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v bode B. bolo uvedené: „... *Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania, alebo tovar nie je kompletný, spoločnosť ARTMEX, s.r.o. si vyhradzuje právo vrátenie takého tovaru neakceptovať alebo po dohode so zákazníkom mu naučovať náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu. ...*“, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.*“ Z uvedeného vyplýva, že skutočnosť, že predávajúcemu je prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, nemá vplyv na jeho povinnosť akceptovať

spotrebiteľovo právo na odstúpenie od zmluvy (a vrátiť mu všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde;

3. **pre porušenie zákazu predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**
 - **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: ARTMEX, s.r.o., sídlo: Gogoľova 3939/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.schodystavebnice.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 06.06.2018 a 07.08.2018 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) označenie registra, ktorý ho zapísal, číslo zápisu, ako ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode;
4. **pre porušenie zákazu predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa**
 - **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: ARTMEX, s.r.o., sídlo: Gogoľova 3939/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.schodystavebnice.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 06.06.2018 a 07.08.2018 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania zistené, že v OP v článku 9) Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v bode B. bolo uvedené: „... Pri odstúpení od zmluvy zákazník znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Spoločnosť ARTMEX, s.r.o. sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť zákazníkovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Spoločnosť ARTMEX, s.r.o si vyhradzuje právo odpočítať si preukázané náklady spojené s vybavovaním tejto objednávky.“ a v bode C. bolo uvedené: „... Na kúpnu cenu, ktorá má byť kupujúcemu vrátená, môže predávajúci navyše započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru (náklady na prepravu a pod.)“, keď predávajúci na jednej strane deklaroval spotrebiteľovi vrátenie všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, t. j. podľa zákona č. 102/2014 Z. z. vrátenie kúpnej ceny a nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, no na druhej strane si predávajúci vymienil odpočítanie nákladov na prepravu, ako aj nákladov spojených s vybavovaním objednávky, (ktorá bola následne predmetom odstúpenia od zmluvy), čo nie je súladné so zákonom, aj s poukazom na vyššie uvedené znenie dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z., keď predávajúcemu vzniká, po zákonom odstúpení spotrebiteľa od zmluvy, povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, a jediné náklady, ktoré znáša spotrebiteľ v súvislosti s odstúpením zmluvy, sú priame náklady na vrátenie tovaru. Viacvýznamovým informovaním spotrebiteľa o vrátení mu rôznej výšky finančných prostriedkov, po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy, môže byť spotrebiteľ dôvodne uvedený do omylu;

5. **pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**
- **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: ARTMEX, s.r.o., sídlo: Gogoľova 3939/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.schodystavebnice.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 06.06.2018 a 07.08.2018 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania zistené, že v OP bolo v článku 8) *Záruka* uvedené: „*V balíku vždy nájdete daňový doklad. Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade...*“, keď v zmysle § 621 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „OZ“) začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim a nie dňom uvedeným na „daňovom doklade“;
6. **pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.**
- **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov** (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) **a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: ARTMEX, s.r.o., sídlo: Gogoľova 3939/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.schodystavebnice.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 06.06.2018 a 07.08.2018 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške **600,- EUR, slovom: šesťsto eur**. Uloženie pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02140518.

Odôvodnenie:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – ARTMEX, s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 800,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. e), § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Dňa 06.06.2018 a 07.08.2018 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle účastníka konania ARTMEX, s.r.o., Gogoľova 3939/16, Martin. Predmetná kontrola inšpektormi SOI bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. P-60/2018, na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z., zákona o elektronickom obchode a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“). Pri kontrole bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie; účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0214/05/2018 zo dňa 24.10.2018, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v úprave právnej kvalifikácie zisteného porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov. Odvolací orgán uvedené konanie subsumoval pod jemu prislúchajúce znenie skutkovej podstaty správneho deliktu, t. j. pod porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Odvolací orgán zároveň pristúpil k zníženiu výšky uloženého postihu tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Odvolací správny orgán zastáva názor, že dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom správnom rozhodnutí. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, nakoľko protiprávny skutkový stav zistený predmetnou kontrolou zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; neupierať spotrebiteľovi právo na informácie; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; nepoužívať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho

alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; čo účastník konania porušil.

Dňa 06.06.2018 boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky www.schodystavebnice.sk: Úvodná strana (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), OP, ktorých súčasťou je aj Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Napíšte nám (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Kontakty (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Ako prebieha nákup (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 6.6.2018), Aké sú možnosti platby a dopravy (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Tipy a rady (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Ako sa správne rozhodnúť pri výbere schodov (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Registrácia (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Prihlásenie zákazníka (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Kovové podkrovné schody (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Podkrovné schody (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Modulové schody (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Točité schody (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Bazár (príloha č. 17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Kompaktné schody (príloha č. 18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Detské zábrany (príloha č. 19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018), Nákup - priebeh nákupu (príloha č. 20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.06.2018). Vyššie uvedené podklady odobraté z internetovej stránky www.schodystavebnice.sk posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri kontrole dňa 07.08.2018. OP boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného vyplýva, že ide o spotrebiteľskú zmluvu.

Kontrolou obsahu OP bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.schodystavebnice.sk v článku 12) Reklamačné podmienky: v treťom odseku bola uvedená podmienka, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

12) Reklamačné podmienky: (tretí odsek)

„... V prípade, že reklamovaná vada bola spôsobená zákazníkom, najmä poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie. ...“.

Uvedeným ustanovením účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Každá reklamácia uplatnená v záručnej dobe musí byť predávajúcim vybavená iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale

vždy len bezplatne, a preto je vymienenie si zo strany predávajúceho možnosti účtovania akýchkoľvek platieb spojených s vybavením reklamácie, porušením vyššie uvedeného zákazu.

Uvedenou podmienkou, ktorou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 písm. d) a e) zákona o elektronickom obchode poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektori SOI zistili, že na internetovej stránke www.schodystavebnice.sk účastník konania ako predávajúci neposkytol označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a chýbala aj informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb podlieha.

Na základe uvedeného účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať práva spotrebiteľa podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie. Tým účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo zároveň zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v článku 9) Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v bode B. bola uvedená neprijateľná podmienka, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

9) Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy

B. „... Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania, alebo tovar nie je kompletný, spoločnosť ARTMEX, s.r.o. si vyhradzuje právo vrátenie takého tovaru neakceptovať alebo po dohode so zákazníkom mu náúčtovať náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu. ...“.

Predmetná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: *„Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“* Z uvedeného vyplýva, že skutočnosť, že účastníkovi konania ako predávajúcemu je prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, nemá vplyv na jeho povinnosť akceptovať spotrebiteľovo právo na odstúpenie od zmluvy (a vrátiť mu všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím bol porušený § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo tiež zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách vo forme klamlivého opomenutia, keď v článku 9) Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v bode B. a v bode C. boli uvedené podmienky, ktorými predávajúci poskytoval podstatné informácie o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ mohol prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

9) Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy

B. „... Pri odstúpení od zmluvy zákazník znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Spoločnosť ARTMEX s.r.o. sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť zákazníkovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Spoločnosť ARTMEX, s.r.o si vyhradzuje právo odpočítať si preukázané náklady spojené s vybavovaním tejto objednávky.“

C. „... Na kúpnu cenu, ktorá má byť kupujúcemu vrátená, môže predávajúci navyše započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru (náklady na prepravu a pod.)“.

Uvedeným konaním účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách vo forme klamlivého opomenutia, nakoľko poskytoval spotrebiteľovi podstatné informácie o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom, keď účastník konania na jednej strane deklaroval spotrebiteľovi vrátenie všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, t. j. podľa zákona č. 102/2014 Z. z. vrátenie kúpnej ceny a nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, no na druhej strane si účastník konania vymienil odpočítanie nákladov na prepravu, ako aj nákladov spojených s vybavovaním objednávky, (ktorá bola následne predmetom odstúpenia od zmluvy), čo nie je súladné so zákonom, aj s poukazom na vyššie uvedené znenie dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z., keď predávajúcemu vzniká, po zákonom odstúpení spotrebiteľa od zmluvy, povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, a jediné náklady, ktoré znáša spotrebiteľ v súvislosti s odstúpením zmluvy, sú priame náklady na vrátenie tovaru. Viacvýznamovým informovaním spotrebiteľa o vrátení mu rôznej výšky finančných prostriedkov, po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy, môže byť spotrebiteľ dôvodne uvedený do omylu. Uvedené vyvoláva nezrozumiteľnosť danej informácie pre spotrebiteľa, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia bola opomenutá podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby mohol prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ prijal rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Posúdením OP účastníka konania bolo ďalej zistené, že v článku 8) Záruka bolo uvedené nasledovné: „V balíku vždy nájdete daňový doklad. Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade. ...“, čím účastník konania ako predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v zmysle § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim a nie dňom uvedeným na daňovom doklade. OP sa nemôžu odchyliť od ustanovení OZ v neprospech spotrebiteľa, a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia.

Posúdením informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle internetového obchodu www.schodystavebnice.sk bolo taktiež zistené, že účastník konania ako predávajúci neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tým účastník konania konal v rozpore s povinnosťami, ktoré mu vyplývajú z § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V podanom odvolaní účastník konania v prvom rade poukazuje na to, že na Slovensku v oblasti podnikania nie je možné získať od akejkoľvek osoby obchodné podmienky, ktoré by nemohli byť spochybniteľné. Účastník konania dodáva, že vypracovanie takéhoto produktu nie je možné si u nikoho objednať a ani správny orgán neposkytuje vzorové príklady, ktoré sa vzťahujú na danú problematiku. Podľa vyjadrenia účastníka konania sankcia bola a aj je primárnym cieľom činnosti správneho orgánu. Účastník konania má za to, že takýto postup, keď bez reálneho poškodenia akéhokoľvek zákazníka čelí v jednom roku viacerým konaniam toho istého orgánu a sú ukladané ďalšie a ďalšie pokuty, je preňho likvidačný. Účastník konania dodáva, že konkurencia, ktorá takýmto konaniam nečelí, je v zrejmej výhode. Účastník konania nerozumie, prečo správny orgán poukazuje na niektoré ustanovenia Trestného zákona (pri zásadách správneho trestania). Účastník konania uvádza, že jeho spoločnosť predáva tzv. stavebnicové schody, teda výrobok, ktorý si vyžaduje určitú masu vedomostí a skúseností zákazníka, ktorý si tento výrobok skladá sám na mieste. V prípade, že zákazník precení svoje schopnosti, nie je možné prenášať zodpovednosť na predávajúceho. Účastník konania sa odvoláva na § 47 ods. 2 Správneho poriadku. Účastník konania má za to, že správny orgán sa v napadnutom rozhodnutí nijakým spôsobom nevysporiadal s tým, kedy bola založená prípadná zodpovednosť za správny delikt. Správny orgán sa nevysporiadal ani s tým, že v zmysle ustanovenia § 24 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa je možné začať konanie o uložení pokuty najneskôr do 3 rokov a následne možno uložiť pokutu do 4 rokov odo dňa, kedy k porušeniu povinnosti došlo. Účastník konania uvádza, že rovnako je tomu aj v prípade zákona č. 102/2014 Z. z. Účastník konania poznamenáva, že OP, ktoré sa už nepoužívajú, boli pôvodne pripojené na webovú adresu v novembri 2014. V tomto období, ak aj účastník konania prijme argumentáciu správneho orgánu v napadnutom rozhodnutí, došlo k porušeniu povinnosti. Účastník konania uviedol, že nie je preukázané, či sa podľa takýchto OP vôbec niekedy postupovalo. Účastník konania dodáva, že pri takomto postupe by zodpovednosť za správny delikt nikdy nezanikla. Účastník konania navrhuje, aby odvolací orgán napadnuté rozhodnutie zrušil a vec vrátil správnejmu orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal na nové prejednanie a rozhodnutie.

K tomu odvolací orgán uvádza, že preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný a následne správne právne posúdený. Skutočnosti uvádzané účastníkom konania v odvolaní odvolací orgán vyhodnotil ako subjektívne. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. e) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu povinnosti vyplývajúcej z § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu“.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3“.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách“.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa“.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „*nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.*“

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa „*za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.*“

Podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa „*za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.*“

Podľa § 8 ods. 6 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa „*pri výzve na kúpu sa za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o existencii práva, pre produkty alebo transakcie, na odstúpenie od zmluvy alebo vypovedanie zmluvy.*“

Podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „*predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.*“

Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. „*predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.*“

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práva spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa a so zákonom č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. e) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu. Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty zvažil, že protiprávnym konaním účastníka konania boli porušené viaceré zákonné povinnosti.

K námietke účastníka konania, že sankcia bola a aj je primárnym cieľom činnosti správneho orgánu, odvolací orgán uvádza, že pre správny orgán je relevantné, že došlo

k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z., z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

K tvrdeniu účastníka konania, že nie je možné získať obchodné podmienky, ktoré by neboli spochybniteľné, odvolací orgán uvádza, že tvrdenie účastníka konania je čisto subjektívneho charakteru. Účastník konania zodpovedá za porušenie (nedbanlivosť úmysel) zákonnej povinnosti na základe objektívnej zodpovednosti a odvolací orgán nemôže prihliadať na snahu predávajúceho vyvinúť sa uvedeným subjektívnymi dôvodmi v podanom odvolaní. Odvolací orgán uvádza, že účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky stanovené právne predpisy a povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa a taktiež zo zákona č. 102/2014 Z. z.

K námietke účastníka konania ohľadom poukazovania správneho orgánu na ustanovenia Trestného zákona odvolací orgán uvádza, že v zmysle ustálenej judikatúry správnych súdov, je správny orgán povinný odôvodniť výšku sankcie a prihliadnuť na okolnosti viazané na subjekt, skutok a následok, taktiež je povinný riadiť sa normami trestného práva pri správnom trestaní.

K argumentu účastníka konania, že napadnuté rozhodnutie sa nijakým spôsobom nevysporiadalo s tým, kedy bola založená prípadná zodpovednosť za správny delikt, odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní napadnutého rozhodnutia, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, dôvod na jeho zrušenie nezistil. Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave ako príslušný odvolací správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný a bola preukázaná zodpovednosť za spáchanie správneho deliktu. Správny orgán vo svojom rozhodnutí uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom pre rozhodnutie, akými úvahami bol vedený. Z podkladov k rozhodnutiu jasne vyplýva, že účastník konania porušil povinnosti, uložené mu zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 102/2014 Z. z., čo bolo zistené v rámci vykonanej kontroly SOI dňa 06.06.2018 a dňa 07.08.2018 v sídle účastníka konania, ktoré sú zachytené v inšpekčnom zázname zo dňa 06.06.2018 a zo dňa 07.08.2018. Správny orgán uvádza, že v Oznámení o začatí správneho konania zo dňa 28.08.2018 sa nachádza informácia o dôvode, pre ktorý sa začalo správne konanie. Týmto dôvodom bolo, ako je uvedené v Oznámení o začatí správneho konania zo dňa 28.08.2018, kontrolou SOI zistené porušenie povinností predávajúceho, pričom tieto porušenia boli v tomto dokumente aj dostatočne a nespochybniteľne konkretizované. Výsledky kontroly, ako je možné z textu Oznámenia o začatí správneho konania zo dňa 28.08.2018 zistiť, boli zadokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 06.06.2018 a zo dňa 07.08.2018. Súčasťou Oznámenia o začatí správneho konania zo dňa 28.08.2018 bolo aj poučenie v zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku, a teda účastník konania bol poučený o svojom práve na vyjadrenie sa k dôvodom konania a o svojom práve na doplnenie dokazovania. Podkladom druhostupňového rozhodnutia boli aj skutočnosti uvádzané v odvolaní účastníka konania.

Účastník konania v odvolaní namieta, že takýto postup správneho orgánu, keď bez reálneho poškodenia akéhokoľvek zákazníka čelí v jednom roku viacerým konaniami toho istého orgánu a sú ukladané ďalšie a ďalšie pokuty, je preňho likvidačný. Vo vzťahu k výške

uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán však považuje pokutu po jej znížení za primeranú, uloženú v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Správny orgán zároveň postupoval v súlade so zásadou materiálnej rovnosti, vyjadrenou v ustanovení § 3 ods. 5 Správneho poriadku, keď pri určení výšky pokuty vychádzal z rozhodovacej praxe správnych orgánov v skutkovo zhodných alebo obdobných prípadoch. Odvolací orgán nemohol zrušiť uloženú sankciu, nakoľko by potom vybočil z medzí ukladania pokút za obdobné porušenia právneho predpisu. Odvolací orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. a pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený rozsah následkov protiprávneho konania. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak“.

Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. „orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur“.

Odvolací správny orgán uvádza, že v predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojim obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Ustanovenie § 12 ods. 2 zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprisnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom

k tomu, že v danom prípade išlo o súbeh protiprávnych konaní trestaných podľa rôznych maximálnych sadziieb a zákonom č. 102/2014 Z. z. je tiež ustanovená minimálna sadzba pokuty vo výške 200,- €, správny orgán prvého stupňa bol povinný postupovať pri rozhodovaní o výške pokuty podľa prísnejšej sadzby, t. j. podľa sadzby určenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, pričom pri uplatnení uvedenej absorpčnej zásady za predmetné zistené porušenia zákona, má byť uložená pokuta v rozpätí od 200 do 66 400 eur. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona *„pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa *„ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“*

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu.

Odvolací orgán uvádza, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej odvolacím orgánom.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu, spôsob a následky porušenia zákazu vzhľadom na to, že účastník konania používal nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal do úvahy skutočnosť, že použitím nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého opomenutia, ktorá je zakázaná, dochádza zo strany účastníka konania k zneužívaniu silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľom. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktoré účastník konania svojím konaním porušil.

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že vykonanou kontrolou bolo ďalej jednoznačne zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva z § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa preukázateľne nesplnil, keď spotrebiteľa riadne neinformoval o podmienkach reklamácie na svojom webovom sídle www.schodystavebnice.sk (prevádzkovanom účastníkom konania). Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť riadne, to znamená v súlade s právnymi predpismi, informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie. Predávajúci si nesplnil povinnosť v zmysle tohto zákonného ustanovenia. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty zobral aj do úvahy, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, keď ukladal spotrebiteľovi vo svojich OP (článok 12) Reklamačné podmienky v treťom odseku) povinnosti bez právneho dôvodu. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich OP povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, a to jeho právo na uplatnenie reklamácie.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľnej podmienky a na mieru, v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Zakotvením vyššie uvedenej neprijateľnej zmluvnej podmienky spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov uplatnenia jeho zákonných práv závažným spôsobom odradený od uplatnenia odstúpenia od zmluvy. Navyše sa tieto zmluvné podmienky nachádzali na internetovej stránke www.schodystavebnice.sk, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán taktiež do úvahy, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý, nakoľko účastník konania ako predávajúci neuviedol na internetovej stránke

www.schodystavebnice.sk označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a chýbala aj informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb podlieha.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že spotrebiteľ ako kupujúci má právo na úplné a pravdivé poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch došlo taktiež k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Odvolací orgán uvádza, že účelom a zmyslom poskytnutia informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a povinnosť predávajúceho zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim, a to obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia alternatívneho riešenia sporov. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.