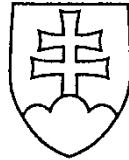


Slovenská obchodná inšpekcia  
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave  
Bajkalská 21/A, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : SK/0155/99/2020

Dňa : 25.03.2021



## ROZHODNUTIE

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 – Laura Barusová – ECOMGATE, miesto podnikania: M. R. Štefánika 287/30, 941 03 Úľany nad Žitavou, IČO: 52 005 569, kontrola vykonaná dňa 17.07.2019 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0378/04/19 zo dňa 15.07.2020, 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 300,- EUR, slovom: tristo eur, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c); § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) a § 16 ods. 1 písm. a) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 9 ods. 1 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:

*znenie výroku*

- všetky platby, ktoré od neho prijal na základe výzvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, nakoľko v čase kontroly dňa 17.07.2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ...

*nahrádza znením:*

- pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 9 ods. 1 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 zmysle ktorého 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 výzvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, nakoľko v čase kontroly dňa 17.07.2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ...

Ostatná časť výroku, vrátane uloženej sankcie ostáva bez zmeny.

### O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Laura Barusová – ECOMGATE - peňažnú pokutu vo výške 300,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c); § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) a § 16 ods. 1 písm. a) 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“) a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 9 ods. 1 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Dňa 17.07.2019 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) vykonaná kontrola v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitrazameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. 351/2019 a č. 311/2019. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie; zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno predávajúceho; povinnosť 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 výzvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Proti tomuto rozhodnutiu účastník konania podal 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 preto dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0378/04/19 zo dňa 15.07.2020, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací orgán uvádza, že vo výroku prvostupňového rozhodnutia došlo k formálnej chybe, nakoľko napriek faktickému uvedeniu konania, na základe čoho účastník konania porušil povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákon č. 102/2014 Z. z. a bol za toto konanie aj postihovaný, konkrétne ustanovenie § 9 ods. 1 zákon č. 102/2014 Z. z. v predmetnej časti výroku nebolo zmienené a absentuje, a to napriek skutočnosti, že v odôvodnení rozhodnutia tento nedostatok nie je prítomný. Z dôvodu, že sa jedná o podstatnú formálnu chybu vo výroku rozhodnutia,

odvolací orgán nepostupoval podľa § 47 ods. 6 Správneho poriadku, ale rozhodol o zmene rozhodnutia, a to doplnením absentujúcej časti. Dôvod na prehodnotenie výšky uloženej pokuty ako i na zrušenie rozhodnutia odvolací správny 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; dodržať povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno predávajúceho; dodržať povinnosť 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 výzvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; čo účastník konania porušil.

Dňa 17.07.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, kde sa dostavila podnikateľka p. Laura Barusová. Taktiež v deň vykonania kontroly vytlačili inšpektori SOI z internetovej stránky internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk) Obchodné podmienky, záložku Vrátanie/výmena/reklamácia tovaru, ktoré tvoria prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 17.07.2019.

V čase kontroly dňa 17.07.2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 zistené, že v Obchodných podmienkach na webovom sídle internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v článku IV. Storno objednávky, odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 2. Odstúpenie od kúpnej zmluvy uvedené nasledovné: „...Oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy musí byť predávajúcemu doručené emailom ([info@happywoman.sk](mailto:info@happywoman.sk)) do skončenia doby pre odstúpenie a zároveň musí byť predávajúcemu riadne vrátený kompletný tovar v pôvodnom stave a so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli kupujúcemu dodané...“ a ďalej bolo v záložke Vrátanie/výmena/reklamácia tovaru uvedené nasledovné: „Právo odstúpiť od zmluvy je možné do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. V takom prípade nás kontaktujte na emailovú adresu [info@happywoman.sk](mailto:info@happywoman.sk) a následným doručením tovaru na príslušnú adresu...“, čím účastník konania ako predávajúci uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko v zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy; spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci.

Ďalej bolo v čase kontroly dňa 17.07.2019 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 zistené, že v záložke Vrátanie/výmena/reklamácia tovaru na webovom sídle internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo uvedené nasledovné: „...Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty.

Lehota	pre	odstúpenie	trvá
--------	-----	------------	------

14 kalendárnych dní a začína plynúť nasledujúci kalendárny deň po prevzatí, napr. ak si prevezme zákazník tovar v piatok, prvý deň sa počíta sobota...“, čím účastník konania ako predávajúci uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko vyššie cit. zákon č. 102/2014 Z. z. neukladá kupujúcemu povinnosť doručiť odstúpenie od zmluvy predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., t. j. v posledný deň 14 dňovej lehoty odo dňa prevzatia tovaru, pričom v zmysle § 8 ods. 2 zákona č.

102/2014 Z. z. sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1, spotrebiteľ teda nie je povinný samotné oznámenie o odstúpení od zmluvy doručiť predávajúcemu v zákonom stanovenej lehote na odstúpenie od zmluvy, tak ako to účastník konania požaduje, ale postačuje jeho odoslanie.

Taktiež bolo v čase kontroly dňa 17.07.2019 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk) neposkytol názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona 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., čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

Zároveň bolo v čase kontroly dňa 17.07.2019 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 zistené, že v Obchodných podmienkach na webovom sídle internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v článku IV. Storno objednávky, odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode l. Storno objednávky uvedené nasledovné: „a) Kupujúci má právo stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany Predávajúceho”, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.06.2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 14 dní a v zmysle § 7 ods. 5 cit. zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

V čase kontroly dňa 17.07.2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 takisto zistené, že v Obchodných podmienkach na webovom sídle internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v článku IV. Storno objednávky, odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode l. Storno objednávky uvedené nasledovné: „b) Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch: - V prípade, ak objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť najmä pre chybné uvedené telefónne číslo, nedostupnosť, neodpovedá na e-mailly atď.; - Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, Predávajúci bude okamžite kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že Kupujúci neprijme navrhnutú dohodu zo strany Predávajúceho a zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet v lehote 14-tich kalendárnych dní odo dňa zrušenia objednávky Predávajúcim”, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 4 ods. 3 druhá veta zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, pričom zmena ceny neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi; v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky.

Ďalej v čase kontroly dňa 17.07.2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 zistené, že v Obchodných podmienkach na webovom sídle internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v článku IX. Záručné podmienky a záručná doba uvedené nasledovne:

„...Reklamácia, ktorá bola uznaná ako oprávnená je bezplatná. Kupujúci má právo na úhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby na tovare a boli vynaložené skutočne a účelne...“ čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k vybavovaniu reklamácie, keď uvedená podmienka prezentuje právo, ktoré spotrebiteľovi prislúcha podľa právnych predpisov, ako charakteristickú črtu ponuky predávajúceho a zdôrazňuje, že len právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne, pričom v zmysle platnej legislatívy musí byť každá reklamácia uplatnená v záručnej dobe vždy vybavená bezplatne.

V čase kontroly dňa 17.07.2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 rovnako zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk) zakúpil tovar — obťahnuté čipkované čierne body, veľkosť S, v celkovej hodnote 28,39 €, pričom spotrebiteľovi bol zaslaný doklad o kúpe - faktúra, ktorá neobsahovala obchodné meno predávajúceho (faktúra tvorí prílohu podnetu). Tovar bol spotrebiteľovi doručený dňa 29.05.2019.

V čase kontroly dňa 17.07.2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 351/2019 tiež zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (Objednávka č. 34180 zo dňa 19.05.2019, tovar: obťahnuté čipkované čierne body, veľkosť S, v celkovej hodnote 28,39 €), v zákonom stanovenej lehote, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň zaslal tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy doporučené poštou pod podacím číslom RE736518860SK dňa 12.06.2019, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 13.06.2019. Prílohu podnetu tvorí: potvrdenie objednávky č. 34180 zo dňa 19.05.2019 na tovar — obťahnuté čipkované čierne body, veľkosť S, v celkovej hodnote 28,39 €, objednaný prostredníctvom internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk); vybavenie objednávky č. 34180, faktúra vystavená pre spotrebiteľa; sledovanie zásielky Slovenskej pošty č. EH...SK, podľa ktorého bola zásielka podaná na pošte Úľany nad Žitavou dňa 28.05.2019 a doručená adresátovi dňa 29.05.2019; poštový podací lístok č. RE...SK zo dňa 12.06.2019; e-mailová komunikácia medzi predávajúcim a spotrebiteľom zo dňa 17.06.2019, kde predávajúci uvádza, že tovar bolo potrebné vrátiť najneskôr do 14 kalendárnych dní a balíček bol doručený až na 16. kalendárny deň. Predávajúci v predmetnej komunikácii uviedol, že spotrebiteľ zaslal tovar prepravcovi v deň, kedy ho mal predávajúci najneskôr prebrať. Podľa vyjadrenia predávajúceho to znamená, že tovar mu nebol doručený v 14 dňovej lehote. Predávajúci vrátenie tovaru neakceptuje. Spotrebiteľ v komunikácii zo dňa 17.06.2019 požaduje vrátenie peňazí na účet. Zároveň účastník konania prítomný pri kontrole uviedol, že obdržal od spotrebiteľa vrátený tovar spolu s odstúpením od zmluvy, no zaplatená suma 28,39 € nebola spotrebiteľovi vrátená.

Zároveň v čase kontroly dňa 17.07.2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 311/2019 zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko spotrebiteľ z dôvodu nedodania objednaného

tovaru odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (Objednávka zo dňa 25.04.2019, tovar: leopardie plavky „Highwaist“, v celkovej hodnote 29,31 €), a to e-mailom zo dňa 18.05.2019, pričom účastník konania vrátil spotrebiteľovi sumu 29,31 € zaplatenú za tovar, ale to až dňa 19.06.2019. Prílohu podnetu tvorí: objednávka spotrebiteľa zo dňa 25.04.2019 na tovar — leopardie plavky „Highwaist“, v celkovej hodnote 29,31 €, objednaný prostredníctvom internetového obchodu [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk); e-mailová komunikácia medzi predávajúcim a spotrebiteľom. V e-maile zo dňa 18.05.2019 adresovanom predávajúcemu uviedol nasledovné: „... chcem sa znovu informovať na moju objednávku, presliuz tri tyzgne a nic som nedostala, tymto vasziadam o vrateniepenazi za tovar, ktore som vam zaplatila...“. V e-maile zo dňa 03.06.2019 adresovanom spotrebiteľovi predávajúci uviedol nasledovné: „Mrzí nás, že sme Vám plavky nestihli doručiť minulý týždeň. Boli by ste ochotná na ne počkať do stredy? Zajtra ich budeme odosielať od nás. Ak však o ne už záujem nemáte, poprosíme vás zaslať vaše číslo účtu v tvar IBAN“. E-mailom zo dňa 03.06.2019 spotrebiteľ zaslať predávajúcemu číslo účtu. V e-maile zo dňa 04.06.2019 adresovanom spotrebiteľovi predávajúci uviedol, že peniaze budú vrátené na uvedený účet do 14 kalendárnych dní. Účastník konania predložil ku kontrole doklad o vrátení peňažnej sumy 29,31 € na účet spotrebiteľa (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 17.07.2019).

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že má za to, že správny orgán nedostatočne prihliadol na to, že v súčasnej dobe, ktorá sa týka vývoja pandemickej situácie, má výška pokuty vážny ekonomický dopad na podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania výnimočného stavu mal tržby iba do výšky 7 % v porovnaní s rovnakým obdobím roku 2019. Preto uložená pokuta v súčasnej dobe môže znamenať pre účastníka konania ako podnikateľa, ktorý prišiel o viac ako 90 % tržieb, koniec podnikania. Účastník konania uvádza, že všetky nedostatky zistené pri kontrole boli bezodkladne odstránené a poškodeným spotrebiteľom boli všetky platby okamžite vrátené a bolo im zaslané ospravedlnenie. Účastník konania záverom uvádza, že ako podnikateľ buduje obchodné meno stránky [www.happywoman.sk](http://www.happywoman.sk) na serióznom a zákonomnom prístupe k spotrebiteľom a protiprávne konania, ktoré boli zistené pri kontrole, boli vo všetkých smeroch neúmyselné a bola zjednaná okamžitá náprava.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia. Skutočnosti uvedené v odvolaní účastníka konania ho nezavádzajú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Účastník konania je totiž od začiatku svojej činnosti, a taktiež po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti povinný dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, prípadne oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinností účastníka konania vyplývajúcich z vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. a pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený rozsah následkov protiprávnych konaní. 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, ba až za priaznivú, a to vzhľadom na nižšie uvedené dôvody.

Účastník konania v odvolaní uvádza, že považuje uloženie pokuty vo výške 300,- Eur za neprimerane vysokú a likvidačnú. K tomu odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia podľa zákona č. 102/2014 Z. z., je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v poškodení spotrebiteľa plne odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí prvostupňového správneho orgánu. Účastníkovi konania bola uložená pokuta vo výške 300,- €, ktorá v korelácii s minimálnou výškou sankcie (300,- Eur) a s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinnosti (66 400 eur), sa pohybuje na najnižšej zákonom povolenej dolnej hranici. Podľa ostatného odseku odôvodnenia na strane č. 15 rozhodnutia prvostupňový správny orgán uložil výšku pokuty v najnižšej možnej miere. Odvolací orgán preto nemohol prehodnotiť výšku uloženej sankcie, nakoľko by potom nielenže vybočil z medzí ukladania pokút za obdobné porušenia právneho predpisu, ale by postupoval aj nezákonným spôsobom, ak by uložil pokutu pod dolnú hranicu zákonom stanovenej sadzby. Odvolací orgán sa 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 (v danom prípade prvostupňový správny orgán rozhodol zhovievavejšie), pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia splňala aj represívnu zložku, musí byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citelná, 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 zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku, nakoľko táto je uložená v najnižšej možnej miere, pričom ju nie je možné v žiadnom prípade považovať za likvidačnú.

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 § 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.“

Podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. „správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1“.

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. „*Orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur*“.

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*“.

Odvolačný orgán súhlasí s právnym názorom prvostupňového správneho orgánu, ktorý uviedol, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, v znení neskorších predpisov, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt považuje ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelným správnym deliktom je v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia

ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom zákon č. 102/2014 Z. z. ukladá povinnosť správne orgánu uložiť pokutu, a to v minimálnej výške 300,- Eur.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, zákazu používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno predávajúceho a povinnosti 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.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán vzal do úvahy, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Ukladanie povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v súvislosti s uplatňovaním práva na odstúpenie od zmluvy. Povinnosť odstúpiť od zmluvy výlučne e-mailom, ako aj povinnosť doručiť odstúpenie od zmluvy najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty, predstavujú požiadavky kladené spotrebiteľovi nad rámec zákona a predstavujú nezákonnú prekážku realizácie spotrebiteľových práv pri odstúpení od zmluvy, nakoľko tento v domnení potreby naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania, môže byť odradený od uplatnenia jeho práv vyplývajúcich zo zákona č. 102/2014 Z.z.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa 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 neposkytol na webovom sídle internetového obchodu



www.happywoman.sk názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) vyššie cit. zákona č. 22/2004 Z. z. Účelom právnej úpravy upravenej zákonom č. 22/2004 Z. z. je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto cit. predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté aj na to, že v Obchodných podmienkach internetového obchodu účastníka konania bolo zistené viacnásobné porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Účastník konania v Obchodných podmienkach na webovom sídle internetového obchodu www.happywoman.sk uvádzal,

že kupujúci má právo stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany predávajúceho. Neprijateľnosť tejto podmienky spočívala v tom, že osobitná právna úprava — zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.06.2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 14 dní, pričom spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Ako neprijateľné hodnotí správny orgán tiež také ustanovenie, ktoré umožňuje predávajúcemu zrušiť objednávku alebo jej časť z dôvodu, že sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru, nakoľko v zmysle § 4 ods. 3 druhá veta zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie odmietnuť predať spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, pričom zmena ceny neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predať výrobok spotrebiteľovi. Používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo založiť značnú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. 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 a dodržiavaniu odbornej starostlivosti zo strany účastníka konania vo vzťahu k spotrebiteľom. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s platnými právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov.

Ďalej správny orgán prihliadol ku skutočnosti, že spotrebiteľovi bol o kúpe tovaru obtiahnuté čipkované čierne body, veľkosť S, zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.happywoman.sk, zaslaný doklad — faktúra, ktorá neobsahovala obchodné meno predávajúceho, pričom absencia tohto údaju mohla sťažiť uplatnenie reklamácie. Doklad o kúpe je potvrdením existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa 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. Taktiež vzal správny orgán do úvahy, že účastník konania nevrátil spotrebiteľom všetky platby, ktoré od nich prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k ohrozeniu jeho

ekonomických záujmov. Prihliadnuté bolo na skutočnosť, že porušenie uvedenej povinnosti podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. bolo zistené v dvoch prípadoch. Súčasne správny orgán prihliadol na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého boli spotrebitelia ukrátení na svojom zákonom chránenom práve. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške, ba podľa názoru odvolacieho orgánu až v priaznivej výške pre účastníka konania.

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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je 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: 03780419.

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.