

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : SK/0525/99/2018

Dňa : 08.10.2021

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 – Michal Záhora – MIZA, miesto podnikania: Rudohorská 2002/27, 974 11 Banská Bystrica, IČO: 44 052 111, kontrola internetového obchodu www.inteligentna-elektronika.sk začatá dňa 17.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica a ukončená dňa 14.02.2018 za prítomnosti podnikateľa Michala Záhora na základe písomného predvolania č. 0219/06/2018 zo dňa 26.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, č. P/0171/06/2018 zo dňa 20.09.2018, 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 700,- EUR, slovom: sedemsto eur, pre porušenie § 4 ods. 3 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. g), h), i) a 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:

znenie výroku:

„... na základe kontroly vykonanej v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, vykonanej dňa: 14.02.2018 za prítomnosti podnikateľa Michala Záhora na základe písomného predvolania č. 0219/06/2018 zo dňa 26.01.2018, ...“

nahrádza znením:

„... na základe kontroly začatej dňa 17.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica a ukončenej dňa 14.02.2018 za prítomnosti podnikateľa Michala Záhora na základe písomného predvolania č. 0219/06/2018 zo dňa 26.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica, ...“

a

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 3 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 a pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g), h), i) a 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 sa účastníkovi konania – Michal Záhora – MIZA, miesto podnikania: Rudohorská 2002/27, 974 11 Banská Bystrica, IČO: 44 052 111, kontrola internetového obchodu www.inteligentna-elektronika.sk začatá dňa 17.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica a ukončená dňa 14.02.2018 za prítomnosti podnikateľa Michala Záhora na základe písomného predvolania č. 0219/06/2018

zo dňa 26.01.2018 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica, podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá peňažná pokuta vo výške 700,- EUR, slovom: sedemsto eur. Uloženie pokuty 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: 01710618.

Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania — Michal Záhora – MIZA peňažnú pokutu vo výške 700,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 3 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 povinností vyplývajúcich z 3 ods. 1 písm. g), h), i) a 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Inšpektormi SOI bola dňa 14.02.2018 vykonaná kontrola internetového obchodu www.intelligentna-elektronika.sk v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica za prítomnosti podnikateľa p. Michala Záhora na základe písomného predvolania č. 0219/06/2018 zo dňa 26.01.2018. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj; 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 § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: oznámil spotrebiteľovi nesprávnu informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; oznámil spotrebiteľovi nesprávnu informáciu o podmienkach pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; zároveň neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty; 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 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 pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0171/06/2018 zo dňa 20.09.2018, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia. Odvolací orgán má za to, že napadnuté rozhodnutie nie je dostatočne presné a určité. Odvolací správny orgán doplnil do napadnutého rozhodnutia dátum začatia kontroly, t. j. deň 17.01.2018, kedy boli na Inšpektoráte SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady

z internetovej stránky www.inteligentna-elektronika.sk. 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 ani na zmenu výšky sankcie odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo neodmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj; 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 § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: oznámiť spotrebiteľovi správnu informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; oznámiť spotrebiteľovi správnu informáciu o podmienkach pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty; 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 17.01.2018 boli na Inšpektoráte SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky www.inteligentna-elektronika.sk, konkrétne: Obchodné podmienky (ďalej len „OP“) a informácie o tom, že kontrolovaný subjekt určuje výšku objednávky. Informácie zverejnené dňa 17.01.2018 na internetovej stránke www.inteligentna-elektronika.sk boli úradne overené a posúdené v zmysle platných právnych predpisov.

Dňa 14.02.2018 kontrola pokračovala na Inšpektoráte SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica, za prítomnosti podnikateľského subjektu – Michal Záhora - MIZA, miesto podnikania: Rudohorská 2002/27, 974 11 Banská Bystrica, IČO 44 052 111, ktorý ponúka na predaj tovar prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke www.inteligentna-elektronika.sk. Kontrola bola vykonaná za prítomnosti podnikateľa na základe písomného predvolania č. 0219/06/2018 zo dňa 26.01.2018.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 45/2018, poukazujúceho na konanie prevádzkovateľa internetového obchodu na webovej stránke www.inteligentna-elektronika.sk, ktorý určuje minimálnu hodnotu nákupu vo výške 10,- €, aj napriek tomu, že ponúka na predaj aj výrobky v nižšej predajnej cene a za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bola zo strany inšpektorov SOI dňa 07.02.2018 v priestoroch inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici vytvorená fiktívna objednávka. Inšpektori SOI do nákupného košíka vložili výrobok - 1 ks Čistiaci roztok na plasty, rozprašovač 125 ml LOGO á 4,14 €, pričom objednávku nebolo možné vytvoriť, nakoľko systém pri vložení vyššie uvedeného výrobku do nákupného košíka neumožnil prejsť k samotnej platbe, ale jedinou možnosťou bolo pokračovať v nákupe s poznámkou „Minimálna cena objednávky je 10,- €. Pre dokončenie objednávky je potrebné nakúpiť ešte za 5,86 €.“ Predávajúci týmto konaním odmietol predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý mal v elektronickom obchode vystavený alebo inak pripravený na predaj.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že predávajúci - prevádzkovateľ elektronického obchodu na webovej stránke www.inteligentna-elektronika.sk (ďalej len „elektronický obchod“) ku dňu 17.01.2018 nedodrжал povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi:

- informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 17.01.2018 v čl. 9 Záručné podmienky a Reklamačný poriadok, v bode 9.3 bolo okrem iného uvedené, že: „... Obal a obsah výrobku nesmie byť mechanicky poškodený (mechanickým poškodením sa rozumie také poškodenie výrobku, ktoré nemohlo vzniknúť bežným používaním výrobku na účel, pre ktorý bol vyrobený). ... “ a v Reklamačnom poriadku v časti Upozornenie bolo okrem iného uvedené, že: „Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal zákazník bez pôvodného obalu alebo náhradného obalu balenia, spoločnosť Michal Záhora – MIZA nepreberá zodpovednosť za prípadné poškodenie zariadenia počas prepravy do servisného strediska. ... “, čo je v rozpore s platnými právnymi predpismi, podľa ktorých spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni alebo u určenej osoby, a to bez ďalších zákonných povinností, a nemožno od spotrebiteľa vyžadovať pri uplatnení reklamácie ani zaslanie reklamovaného výrobku v originálnom alebo pôvodnom balení, resp. obale, keďže pri uplatnení reklamácie spotrebiteľ reklamuje vadu výrobku a nie obal výrobku. Účastník konania teda nesprávne informoval spotrebiteľa o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.,
- informáciu o podmienkach pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 17.01.2018 v čl. 4 Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod), v bode 4.2 bolo okrem iného uvedené, že: „... Tovar musí byť zaslaný doporučené a poistený, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu na ceste k nám. ...“, čo je v rozpore s platnými právnymi predpismi, nakoľko spotrebiteľovi žiadny platný právny predpis neukladá povinnosť pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy zasielať výrobok formou doporučenej a poistenej zásielky, teda účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o podmienkach pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.,
- poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 17.01.2018 a ani na inom mieste elektronického obchodu účastník konania neposkytol spotrebiteľovi žiadnym spôsobom formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.,
- informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 17.01.2018 a ani na inom mieste elektronického obchodu nebola poskytnutá informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, teda neinformoval spotrebiteľa o uvedenej informácii žiadnym spôsobom. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.,
- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 17.01.2018 a ani na inom mieste elektronického obchodu nebola poskytnutá informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a predávajúci neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, teda neinformoval spotrebiteľa o uvedenej informácii žiadnym

spôsobom. 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 priznáva nedostatky, ktoré boli zistené pri kontrole. Účastník konania uvádza, že nemal v úmysle niekoho poškodiť a taktiež nemal v úmysle konať protiprávne. Účastník konania ďalej poznamenáva, že všetky nedostatky ešte v deň kontroly, t. j. dňa 14.02.2018 okamžite odstránil. Účastník konania uvádza, že podnikateľskú činnosť v internetovom obchode vykonáva už 10 rokov a za celý čas nebol na jeho meno zadany žiadny podnet, a teda nebolo začaté žiadne správne konanie zo strany SOI alebo iného kontrolného orgánu. Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam a vzhľadom k tomu, že účastník konania priznal svoje pochybenie, ktoré okamžite odstránil, sa mu zdá výška pokuty ako likvidačná, nakoľko jeho internetový obchod toľko ani nezarobí. Záverom účastník konania žiada o odpustenie alebo zníženie uvedenej výšky pokuty.

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 zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu povinností vyplývajúcich z 3 ods. 1 písm. g), h), i) a t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Podľa § 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“.

Podľa § 3 ods. 1 písm. g) 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, platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.“

Podľa § 3 ods. 1 písm. h) 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 práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3“.

Podľa § 3 ods. 1 písm. i) 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 tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty“.

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“.

Niektoré z informácií, ktoré boli v danom prípade opomenuté zo strany účastníka konania, sú spotrebiteľmi zohľadňované v štádiu pred uzatvorením obchodnej transakcie, prípadne majú význam pre uplatňovanie si práv spotrebiteľa zo zmluvného vzťahu až po zakúpení výrobku. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa a v zákone č. 102/2014 Z. z., ako aj charakter informácií, ktoré spotrebiteľovi neboli riadne poskytnuté, príp. boli poskytnuté v neúplnej podobe. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname.

Účastník konania zistené nedostatky nepopiera, uvedomuje si svoju zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. K tvrdeniam účastníka konania odvolací orgán uvádza, že sú čisto subjektívneho charakteru. Účastník konania zodpovedá za porušenie (nedbanlivosť úmysel) zákonných povinností na základe objektívnej zodpovednosti a odvolací orgán nemôže prihliadať na snahu predávajúceho vyvinúť sa uvedením subjektívnych dôvodov 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 zo zákona č. 102/2014 Z. z.

K odstráneniu zistených nedostatkov odvolací orgán uvádza, že uvedené vníma pozitívne, avšak podotýka, že táto skutočnosť na posúdenie daného prípadu nemá vplyv, nakoľko v súlade s § 7 ods. 3 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“), je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania, ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Vzhľadom na uvedené nejde o okolnosť, na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

K tvrdeniu účastníka konania, že nemal v úmysle nikoho poškodiť a taktiež nemal v úmysle konať protiprávne, odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci

vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Účastník konania v odvolaní namietá, že výška pokuty sa mu zdá ako likvidačná, pričom žiada o jej odpustenie alebo zníženie. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie ani zníženie uloženej sankcie. Odvolací orgán považuje pokutu za primeranú, uloženú v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania, nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a k jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj zložku represívnu. Represívna funkcia takto uloženej pokuty smeruje k ochrane práv a záujmov spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pokutu dostatočne odôvodnil v súlade s atribútmi stanovenými v ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pri ukladaní pokuty zvážil všetky okolnosti prípadu, závažnosť a rozsah porušenia povinností účastníkom konania, pričom odvolací orgán považuje výšku pokuty za primeranú. 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 rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinností bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

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 svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 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 bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. 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 správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil porušenie zákazu predávajúceho odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj. Jedným z princípov ochrany spotrebiteľa je zabezpečenie rovnakého prístupu k výrobkom pre všetkých spotrebiteľov umožnením im realizácie predaja výrobkov, ktoré sú pripravené na predaj. Prezenterovanie výrobkov aj s kúpnu cenou nižšou ako 10,- € na webovom sídle predávajúceho možno považovať za ponuku tovaru vystaveného alebo inak pripraveného na predaj, a preto poskytnutie informácie spotrebiteľovi, že minimálna cena objednávky je 10,- € a z toho vyplývajúce obmedzenie objednávky, je porušením ustanovenia § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a nepochybne aj nerešpektovaním princípu ochrany spotrebiteľa. Odvolací správny orgán zároveň zdôrazňuje, že ak predávajúci ponúka výrobky na predaj prostredníctvom svojho webového sídla, musí postupovať tak, aby neporušil vyššie uvedený zákaz, tzn. je povinný predat' spotrebiteľovi každý výrobok, ktorý má v ponuke (aj nižšej hodnoty ako 10,- €) a nemôže stanoviť minimálnu výšku objednávky. Odmietnutie predaja výrobku z dôvodu, že spotrebiteľ nenakúpil za minimálnu sumu ustanovenú predávajúcim závažným spôsobom ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa, nakoľko ho núti nakupovať výrobky, ktoré nechce alebo nepotrebuje. Pri uzatváraní spotrebiteľskej kúpnej zmluvy na diaľku je zmluvná voľnosť korigovaná normami súkromného a verejného práva, pričom jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a nie je možné sa od nich odchýliť.

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. Správny orgán vyhodnotil porušenie vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania ako závažné, a to nielen vzhľadom na charakter informácií, ktoré predávajúci opomenul poskytnúť spotrebiteľom, ale aj s ohľadom na závažný charakter predmetných informácií a skutočnosť, že môžu byť zmenené iba so súhlasom oboch zmluvných strán. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku. Informácie uvedené v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy.

Vo všeobecnosti, neposkytnutie informácií, prípadne poskytnutie nesprávnych či skreslených informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa uplatniť reklamáciu, resp. odstúpiť od zmluvy, je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a uviesť ho do omylu, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, má možnosť odstúpiť od zmluvy (resp. v prípade väd reklamovať výrobok) tak, ako mu to garantuje zákon, pričom po oboznámení sa s nesprávnymi informáciami poskytovanými predávajúcim, stráca istotu o skutočnom rozsahu svojich práv. Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa reklamovať výrobok, resp. odstúpiť od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, či zmätku neuplatní svoje právo, ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu, že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon.

Neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi môže mať za následok, že spotrebiteľ v dôsledku nevedomosti nevyužije jedno zo svojich zákonom priznaných práv, a to právo odstúpiť od zmluvy napriek tomu, že s výrobkom nebude spokojný.

Takisto, riadne poskytnutie informácie podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. nemá za úlohu chrániť len spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru, pričom toto neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.

Čo sa týka ostatných informácií podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., vzhľadom na nevyhnutnosť dostupnosti čo najúplnejších a neskreslených informácií pre spotrebiteľa už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby, zákon v § 3 ods. 1 ustanovuje povinnosť predávajúceho 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, informovať spotrebiteľa o taxatívne vymedzených skutočnostiach. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií, je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu. Splnenie informačnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je rozhodujúcou skutočnosťou pre

poskytovanie informácií voči spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo odoslaním objednávky.

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 cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj odvolací orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. 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 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, ako aj práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik.

Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

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.