

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/0089/99/2020**

Dňa : **14.03.2022**

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 – **LASY, s. r. o., sídlo: Hrdinov SNP 1712/6, 036 01 Martin, IČO: 36 766 721**, kontrola vykonaná dňa 14.10.2019, dňa 18.11.2019 a dňa 27.11.2019 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0250/05/2019 zo dňa 20.02.2020, 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 **500,- EUR, slovom: päťsto 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. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. c); § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 4 ods. 2 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 vo výrokovej časti, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia **m e n í** tak, že:

znenie výroku:

„... prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (ďalej aj správny orgán)**

dátum vykonania kontroly: **14.10.2019, 18.11.2019 a 27.11.2019 ...“.**

nahrádza znením:

„... kontrola začatá dňa 14.10.2019 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (ďalej aj správny orgán), ktorá pokračovala dňa 18.11.2019 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina a bola ukončená dňa 27.11.2019 v sídle spoločnosti LASY, s. r. o., Hrdinov SNP 1712/6, 036 01 Martin ...“.

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“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, rozhodnutím uložil účastníkovi konania – LASY, s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 500,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho 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. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. c); § 18 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 2 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Inšpektormi SOI bola dňa 14.10.2019 začatá kontrola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, ktorá pokračovala dňa 18.11.2019 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina a bola ukončená dňa 27.11.2019 v sídle spoločnosti LASY, s. r. o., Hrdinov SNP 1712/6, 036 01 Martin. Predmetná kontrola inšpektormi SOI bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. P-374/2019, na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon 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; porušil povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

Protí 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.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0250/05/2019 zo dňa 20.02.2020, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán má za to, že napadnuté rozhodnutie nie je dostatočne presné a určité. Odvolací orgán v napadnutom rozhodnutí v súvislosti s kontrolou vykonanou dňa 27.11.2019 upravil miesto jej vykonania, nakoľko predmetná kontrola nebola vykonaná na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, ale bola vykonaná v sídle účastníka konania - spoločnosti LASY, s. r. o., Hrdinov SNP 1712/6, 036 01 Martin. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán odstránil vyššie uvedenú nepresnosť a neurčitosť napadnutého rozhodnutia. Skutkový stav veci vo vzťahu k daným porušeniam bol uvedený správne. Uvedená zmena nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia, nie je dôvodom prehodnotenia výšky uloženej pokuty. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

V zmysle § 47 ods. 6 Správneho poriadku týmto odvolací orgán opravuje chybu pri prepisovaní textu, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v tom, že v napadnutom rozhodnutí prvostupňový správny orgán nesprávne uvádza názov spoločnosti účastníka konania „LASY, s.r.o.“ čo odvolací orgán touto cestou opravuje a dáva do súladu s názvom spoločnosti účastníka konania uvedenej v Obchodnom registri a vyššie uvedené nahrádza správnym znením „LASY, s. r. o.“. Uvedená oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Povinnosťou účastníka konania bolo neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; neupierať spotrebiteľovi právo na informácie; neupierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov; nepoužívať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie; zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie

tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu; čo účastník konania porušil.

Dňa 13.06.2019 boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky www.paradnedarceky.sk: Úvodná strana, náhľad (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Informácie z aktívneho linku „Prihlásenie“ nachádzajúce sa v podstránke Prihlásiť sa (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Informácie z aktívneho linku „Registrovat“ nachádzajúce sa v podstránke Prihlásiť sa (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Kontakty (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Doprava zdarma (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Obchodné podmienky pre spotrebiteľov (ďalej len „OP“) (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Obchodné podmienky pre firmy (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Reklamácie (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Mapa stránok (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Poplatky (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Novinky (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Aktuality (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Články (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Pre partnerov (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Často kladené otázky (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Ochrana osobných údajov (príloha č. 17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), Nákup (príloha č. 18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019, ktorá bola vytlačená na správnom orgáne dňa 05.08.2019), Faktúra (príloha č. 19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), pričom tieto boli dňa 14.10.2019 aj verifikované podpisom konateľa účastníka konania a pečiatkou danej spoločnosti. Vyššie uvedené podklady odobraté z internetovej stránky www.paradnedarceky.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 18.11.2019. Pri kontrole dňa 18.11.2019 bol na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj zo strany inšpektorov SOI vytlačený z internetovej stránky www.paradnedarceky.sk aj fiktívny kontrolný nákup (príloha č. 18A k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.11.2019). 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. Pri kontrole dňa 27.11.2019 vykonanej v sídle účastníka konania - spoločnosti LASY, s. r. o., Hrdinov SNP 1712/6, 036 01 Martin bol zo strany konateľa účastníka konania predložený doklad – detail pohybu – bezhotovostná platba zo dňa 15.10.2019, suma vo výške 3,98 €, ktorá bola poukázaná na účet spotrebiteľa podávajúceho podnet č. P-374/2019 (príloha č. 20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.11.2019).

Kontrolou obsahu OP bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.paradnedarceky.sk v Čl. VII Stornovanie objednávky v bode 2. a v Čl. X Reklamačný poriadok v bode 3. boli uvedené podmienky, ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

Čl. VII Stornovanie objednávky

2. „V prípade, že Kupujúci stornuje objednávku v čase od jej potvrdenia Predávajúcim do dodania tovaru, je povinný uhradiť Predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady spojené

s realizáciou predmetnej objednávky. Zmluvný storno poplatok je stanovený vo výške 15 % z ceny, min. však 5,-EUR“.

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, keď predávajúci v článku OP pojednávajúcom o stornovaní objednávky, (teda o zrušení kúpnej zmluvy, čo je následkom odstúpenia od zmluvy), spoplatňoval odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy realizované v období od potvrdenia objednávky spotrebiteľovi do času dodania mu tovaru, čo nie je v súlade so zákonom, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. umožňuje spotrebiteľovi bezplatne odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom nie je tovar zhotovený podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa, kedykoľvek pred prevzatím tovaru (a samozrejme aj v zákonnej lehote po prevzatí tovaru), a teda aj v čase od potvrdenia objednávky spotrebiteľovi do času dodania mu tovaru.

Čl. X Reklamačný poriadok

3. „Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah chyby tovaru. Tieto vady je Kupujúci povinný jasne odfoťiť a zaslať na vyššie uvedenú emailovú adresu“.

Vo vyššie uvedenom článku OP účastník konania ukladal spotrebiteľovi opätovne povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť vyhotoviť z existencie vady fotodokumentáciu a túto zaslať prostredníctvom elektronickej pošty predávajúcemu. Preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu, pričom uvedené je zároveň spôsobilé spôsobiť mu finančné náklady, ktoré spotrebiteľ nie je podľa zákona povinný znášať.

Uvedenými podmienkami, ktorými predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: LASY, s. r. o., sídlo: Hrdinov 1712/6, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.paradnedarceky.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) bolo zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie poskytol spotrebiteľovi Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy (Príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019), ktorý neobsahoval uvedenie obchodného mena a sídla predávajúceho, tak ako to stanovuje príloha č. 3 k zákonu č. 102/2014 Z. z.

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 upierať práva spotrebiteľa podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde je upravené právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko v Čl. VI Odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 3., v bode 8. a v bode 10. bolo uvedené:

Čl. VI Odstúpenie od kúpnej zmluvy

3. „Kupujúci má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy tovar rozbaľiť a odskúšať, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru, nemá však právo začať tovar používať a po niekoľkých dňoch vrátiť Predávajúcemu. Tovar použitý vo väčšom rozsahu ako postačuje na jeho odskúšanie vrátiť nemožno, ak Predávajúci v konkrétnom prípade nerozhodne inak; v takomto prípade Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania

potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Vo vzájomnej súvislosti s podmienkou uvedenou v predchádzajúcej vete je **možné vrátiť len tovar, ktorý:**

- a) **je v pôvodnom stave,**
- b) **nejaví známky používania a opotrebovania vo väčšom rozsahu,**
- c) **je nepoškodený,**
- d) **je kompletný (vrátane príslušenstva, návodu atď.)“.**

8. „... V prípade neoprávneného odstúpenia od zmluvy bude tovar vrátený na náklady Kupujúceho“.

10. „V prípade, ak Kupujúci nesplní niektorú z vyššie uvedených povinností podľa týchto obchodných podmienok, odstúpenie od zmluvy nie je platné a účinné a Predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa týchto obchodných podmienok Kupujúcemu...“.

Účastník konania ako predávajúci porušil zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, 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 je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. používaný, poškodený, nekompletný, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho uznať 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. Deklarovanie predávajúceho nemožnosti vrátenia tovaru nadmieru používaného, poškodeného, nekompletného zo strany spotrebiteľa s vymienením si definovania zo strany predávajúceho, v prípade vrátenia takéhoto tovaru, ako neplatného a neúčinného odstúpenia od zmluvy s následkom vrátenia dotknutého tovaru spotrebiteľovi na jeho náklady a nevrátenia mu všetkých finančných prostriedkov, je upretím spotrebiteľovho práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku s následkom vzniku majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilým poškodiť jeho ekonomické záujmy.

Kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: LASY, s. r. o., sídlo: Hrdinov 1712/6, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.paradnedarceky.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) bolo zistené, že na podstránke Doprava zdarma (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019) v časti Poštovné a doprava bolo uvedené: „*Cenník dopravy. DOPRAVA NA SLOVENSKO. DOPRAVA 2,95,- EURO pri objednávke tovaru do 80,- EURO a platbe vopred prevodom na účet prostredníctvom prepravnej spoločnosti DHL DOPRAVA 3,95,- EURO pri objednávke tovaru do 80,- EURO a platbe dobierkou prostredníctvom prepravnej spoločnosti DHL...“*, ďalej v OP v Čl. VIII Platobné podmienky v bode 7. bolo uvedené: „*Náklady na dodanie tovaru, ktoré je kupujúci povinný zaplatiť súčasne s úhradou kúpnej ceny tovaru, predstavuje: a/ poplatok 2,95 € za prepravu tovaru pri platbe vkladom/prevodom na účet prostredníctvom kuriérskej služby, b/ poplatok 3,95 € za prepravu tovaru pri platbe na dobierku prostredníctvom kuriérskej služby, ...“* a v Nákupe (príloha č. 18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.10.2019) v časti Výber spôsobu doručenia, platby a adresy bolo uvedené: „*... kuriér (2,95€) ... dobierka (1,20€)...“*, čo predstavuje poplatok vo výške 4,15€, čím účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o nákladoch na dopravu a dodanie viacvýznamovým spôsobom, keď predávajúci

v dvoch podstránkach svojho webového sídla (Doprava zdarma a OP) uvádzal pre spotrebiteľa informáciu o výške nákladov na dopravu a dodanie pri platbe na „dobierku“ a doprave prostredníctvom „kuriéra, resp. prepravnej spoločnosti DHL“ v sume 3,95 €, no pri realizácii objednávky bol spotrebiteľ informovaný o výške týchto nákladov v sume 4,15 €. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Posúdením dokumentov bolo ďalej zistené, že v OP v Čl. X Reklamačný poriadok v bode 2. bolo uvedené nasledovné: „*Kupujúci je pri uplatnení reklamácie povinný zaslať Predávajúcemu spolu s reklamovaným tovarom originál daňového dokladu (faktúru). ...*“, čím účastník konania ako predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, nakoľko spotrebiteľovi z platnej právnej úpravy, vzťahujúcej sa k spotrebiteľskej zmluve a k právu zo zodpovednosti za vady výrobku, (t. j. zo zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) a zo zákona o ochrane spotrebiteľa), nevyplýva povinnosť predkladania predávajúcemu originálu faktúry pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady výrobku. Z uvedeného dôvodu nie je vymienenie si povinnosti predloženia originálu vyššie uvedeného dokladu, riadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie s poukazom na to, že zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou, (ktorej súčasťou sú aj OP), sa nemôžu odchýliť od zákona v neprospech spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že v OP v Čl. X Reklamačný poriadok v bode 6. bolo uvedené: „... Vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru Predávajúcemu, pokiaľ sa nedohodne inak“, čím účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, nakoľko zákonná lehota 30 dní na vybavenie reklamácie sa nemôže predĺžiť ani dohodou zmluvných strán.

Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Posúdením informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle internetového obchodu www.paradnedarceky.sk bolo zároveň zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď vykonanie nákupu u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla „Dokončiť“, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 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 uvádza, že sa odvoláva voči stanovenej výške pokuty. Účastník konania poznamenáva, že si pozorne preštudoval celé rozhodnutie a vychádza z toho, že všetkých 8 nezrovnalostí ihneď po začatí správneho konania odstránil. Účastník konania ďalej uvádza, že pri stanovení výšky pokuty SOI zohľadnila všetky skutočnosti, z ktorých vyplýva, prečo vznikli vyššie uvedené nedostatky. Účastník konania ďakuje za prístup správneho orgánu, zároveň však žiada o zníženie pokuty na najnižšiu možnú úroveň. Účastník konania uviedol, že tieto peniaze vie v predmetnej malej rodinnej firme investovať do prevencie, teda do predchádzania vzniku takýchto situácií a na právne služby. Účastník konania má za to, že nevznikla priama škoda žiadnemu zákazníkovi v dôsledku týchto a ani iných nedostatkov. Záverom účastník konania uvádza, že veľmi ocení, ak správny orgán prehodnotí svoje rozhodnutie a upraví výšku pokuty smerom nadol.

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. 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. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. c); § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 2 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. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa *„obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov“*.

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 zrejмый z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal“*.

Podľa § 8 ods. 6 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa *„pri výzve na kúpu sa za podstatné informácie, ak už nie sú zrejмый z kontextu, považujú informácie o cene, alebo ak vzhľadom na povahu produktu nemožno cenu rozumne určiť vopred, o spôsobe, ktorým sa vypočíta, ako aj o ďalších nákladoch na dopravu, dodanie alebo poštovné, alebo ak tieto náklady nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do ceny môžu byť zarátané takéto ďalšie náklady“*.

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 § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. *„predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu“*.

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práva spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. 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 sponchybňovali 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 zákazu vyplývajúceho 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. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. c); § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 2 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.

Účastník konania zistené nedostatky nepopiera, uvedomuje si svoju zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. K námietkam účastníka konania, že pri stanovení výšky pokuty SOI zohľadnila všetky skutočnosti, z ktorých vyplýva, prečo vznikli vyššie uvedené nedostatky, a že peniaze predstavujúce výšku uloženej pokuty vie v predmetnej malej rodinnej firme investovať do prevencie, teda do predchádzania vzniku takýchto situácií a na právne služby, odvolací orgán uvádza, že ich považuje za právne irelevantné a subjektívne. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti.

K argumentu účastníka konania, že všetky nezrovnalosti ihneď po začatí správneho konania odstránil, odvolací orgán uvádza, že uvedené vníma pozitívne, avšak táto skutočnosť na posúdenie daného prípadu nemá vplyv, nakoľko podľa § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu „kontrolovaná osoba je 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 nevznikla priama škoda žiadnemu zákazníkovi v dôsledku týchto a ani iných nedostatkov, odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a 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 namieta voči stanovenej výške pokuty a zároveň žiada o zníženie pokuty na najnižšiu možnú úroveň. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená 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. 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, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie 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 navonok – 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 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 nepochybné preukázanú.

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. a) zákona č. 102/2014 Z. z. „orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 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 páchatela 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 zbíhajúcich 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 postihnuteľný 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.

Odvolačný 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 správnym orgánom.

Odvolačný 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. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich OP povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, a to jeho právo na odstúpenie od zmluvy (deklarovaním spoplatnenia výkonu dotknutého práva realizovanom v období od potvrdenia objednávky do času dodania tovaru), ako aj právo zo zodpovednosti za vady výrobku (žiadanim od spotrebiteľa zaslanie fotografií výrobku pri uplatnení reklamácie). Stanovenie vyššie uvedených nezákonných povinností spotrebiteľovi, ktorých následkom by bolo vynaloženie priamych finančných nákladov spotrebiteľom, možno hodnotiť ako významné nedostatky zasahujúce do výkonu práva na odstúpenie od zmluvy a práva zo zodpovednosti za vady výrobku.

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, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Údaje o identifikácii účastníka konania ako predávajúceho jeho obchodným menom a sídlom vo Formulári na odstúpenie od kúpnej zmluvy patria medzi zákonné náležitosti, ktoré boli do zákona č. 102/2014 Z. z. prebrané zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady č. 2011/83/EÚ z 25.10.2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, pričom zavedenie tohto harmonizovaného vzorového formulára malo za cieľ uľahčiť spotrebiteľovi proces odstúpenia od zmluvy a zabezpečiť mu právnu istotu. Absenciu vyššie uvedenej informácie preto nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona. Poskytnutie informácie spotrebiteľovi o nevrátení mu všetkých platieb v prípade realizácie jeho práva na odstúpenie od zmluvy pri doručení predávajúcemu používaného, poškodeného, nekompletného výrobku a vymienením si považovania takéhoto odstúpenia od zmluvy za neplatné a neúčinné, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. charakter tovaru, ktorý je predmetom odstúpenia od zmluvy, nemá vplyv na povinnosť účastníka konania vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a následne sa domáhať svojich práv súdnou cestou. Nerešpektovaním vyššie uvedeného zákazu môže byť spotrebiteľovi dôvodne spôsobená majetková ujma. Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľa, čo je jedno z najdôležitejších práv pri zmluve uzatváraní na diaľku, možno zistený nedostatok hodnotiť ako závažný.

Konaním účastníka konania boli tiež naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praxe, t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, tzn. pri uzatváraní zmluvného vzťahu prostredníctvom jeho webového sídla,

starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda poskytnutie do omylu neuvádzajúcej informácie o výške nákladov na dopravu a dodanie výrobku, pričom však bol predávajúcim v informáciách na webovom sídle informovaný o určitej výške daných nákladov, no pri realizácii objednávkového procesu bol oboznámený s vyššou sumou dotknutých nákladov, ktoré by aj skutočne uhrádzal. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým opomenutím došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že používanie nekalej obchodnej praxe pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Predmetné konanie je o to závažnejšie, keď aj v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa. Navyše sa tieto všeobecné zmluvné podmienky nachádzali na internetovej stránke www.paradnedarceky.sk, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. Predmetný nedostatok, spočívajúci v poskytnutí spotrebiteľovi viacvýznamových údajov o cene nákladov na dopravu a dodanie výrobku, bol spôsobilý ovplyvniť budúci právny úkon spotrebiteľa a možno ho považovať za závažný.

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 spotrebiteľ nesprávne informoval o podmienkach reklamácie na svojom webovom sídle www.paradnedarceky.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), kde bolo uvedené: „*Kupujúci je pri uplatnení reklamácie povinný zaslať Predávajúcemu spolu s reklamovaným tovarom originál daňového dokladu (faktúru)*“ a „*Vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru Predávajúcemu, pokiaľ sa nedohodne inak.*“ Zo 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. V dôsledku nesprávneho informovania spotrebiteľa sa tento mohol mylne domnievať, že predĺženie reklamačnej lehoty je možné, a že pre realizáciu daného právneho úkonu sa vyžaduje aj originál dokladu o kúpe výrobku, napriek skutočnosti že ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúce dĺžku lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie je kogentným ustanovením, ktoré nepripúšťa jeho modifikáciu ani vylúčenie jeho normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku ani dohodou zmluvných strán, a napriek skutočnosti, že zákon nedefinuje presne, akým spôsobom má spotrebiteľ preukázať kúpno-predajný vzťah (či dokladom o kúpe alebo iným spôsobom). Predmetné nezákonné informácie nemožno považovať za nevýznamné nedostatky, nakoľko ich realizáciou by došlo k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa, lebo po uplynutí zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie, resp. pri jej nedodržaní, má tento nárok na odstúpenie od zmluvy alebo na nový výrobok, a s poskytnutím originálu daného dokladu by mohli byť spojené nemalé ťažkosti pre spotrebiteľa.

Odvolací orgán zároveň uvádza, že nespĺnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že na základe odoslania objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar alebo službu, dochádza k oslabeniu zákonom predpokladanej ochrany spotrebiteľa, byť zákonom požadovaným spôsobom oboznámený o skutočnosti, že spotrebiteľ bude povinný plniť peňažný záväzok. Účelom ustanovenia § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je ochrana spotrebiteľa (predovšetkým v prípadoch, ak od neho predávajúci žiada zaplatiť cenu za plnenie) a eliminácia internetových pascí. Spotrebiteľ preto musí mať vždy možnosť, a to skôr než podá objednávku, pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetu, v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne. 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.

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.

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: 02500519.

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.