

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

Číslo : SK/0032/99/2021

Dňa : 11.07.2023

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 – Ing. Daniel Novák, miesto podnikania: P. Jilemnického 1896/1, 069 01 Snina, IČO: 41 948 009, kontrola internetového obchodu www.batolashop.sk vykonaná dňa 18.02.2021 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0019/07/21 zo dňa 11.05.2021, 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 600,- EUR, slovom: šesťsto eur, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 8 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. l) 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:

„...; pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke obchodu www.batolashop.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 15 Záverečné ustanovenia“ uvedením: Bod 1. „Práva zákazníka vo vzťahu k predávajúcemu vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa č. 634/1992 Zb. v znení neskorších právnych predpisov zostávajú týmito podmienkami nedotknuté.“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone 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.“) upravujúceho problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho ...“; nahrádza znením:

„...; pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke obchodu www.batolashop.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 15 Záverečné ustanovenia“ uvedením: Bod 1. „Práva zákazníka vo vzťahu k predávajúcemu vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa č. 634/1992 Zb. v znení neskorších právnych predpisov zostávajú týmito podmienkami nedotknuté.“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone 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, ktorý s účinnosťou od 01.07.2007 nahradil zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov ...“;

pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 8 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. l) 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 – Ing. Daniel Novák, miesto podnikania: P. Jilemnického 1896/1, 069 01 Snina, IČO: 41 948 009, kontrola internetového obchodu www.batolashop.sk vykonaná dňa 18.02.2021 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, podľa ustanovenia § 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 ukladá peňažná pokuta vo výške 600,- EUR, slovom: šesťsto eur. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00190721.

Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Ing. Daniel Novák – peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 8 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 § 3 ods. 1 písm. l) 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 18.02.2021 vykonaná kontrola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov. Predmetná kontrola inšpektormi SOI bola zameraná na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronickom obchode“), 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“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“). Predmetnou kontrolou 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, konkrétne porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; porušil zákaz konať v rozpore s dobrými mravmi; 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 neoznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ).

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania v zákonom stanovenej lehote odvolanie.

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

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0019/07/21 zo dňa 11.05.2021, ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán po preskúmaní predmetnej právnej veci zistil, že skutkový stav bol správne zistený a zaznamenaný, avšak vo výroku napadnutého rozhodnutia, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia, došlo zo strany správneho orgánu prvého stupňa k chybe, keď tento uviedol nesprávny aktuálne platný zákon, ktorý nahradil zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Konkrétne prvostupňový správny orgán uviedol zákon 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, pričom správny zákon, ktorý s účinnosťou od 01.07.2007 nahradil zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, je zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, tak ako je to zrejmé aj zo str. 8 inšpekčného záznamu zo dňa 18.02.2021 (pozri č. 1. 23 spisu). Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý zostal v plnej miere zachovaný a nie je dôvodom prehodnotenia výšky uloženej pokuty. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

V zmysle § 47 ods. 6 Správneho poriadku odvolací orgán zároveň opravuje chybu, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v tom, že správny orgán prvého stupňa v odôvodnení napadnutého rozhodnutia, na str. 11 v piatom odseku uviedol nesprávny dátum, kedy inšpektori SOI začali kontrolu internetového obchodu www.batolashop.sk, a to „11.12.2020“, pričom však v administratívnom spise sa nenachádza žiadny dokument z uvedeného dátumu, tzn. tento dátum nie je z administratívneho spisu zrejмый. Správny dátum je teda deň „22.01.2021“, kedy boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky www.batolashop.sk, a to konkrétne Obchodné podmienky (ďalej len „OP“) a Reklamačný poriadok (pozri č. 1. 2 – 8 spisu). Predmetná oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Povinnosťou účastníka konania bolo neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne neupierať spotrebiteľovi právo na informácie; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; nekonať v rozpore s dobrými mravmi; 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 poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ); čo účastník konania porušil.

Dňa 22.01.2021 boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky www.batolashop.sk: OP a Reklamačný poriadok. Dňa 26.01.2021 bol účastníkovi konania zo strany správneho orgánu prvého stupňa zaslaný list označený ako „Oznámenie o vykonaní kontroly a výzva na doručenie dokladov“ zo dňa 26.01.2021, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 29.01.2021.

Vyššie uvedené podklady odobraté z internetovej stránky www.batolashop.sk boli posúdené zo strany Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené v inšpekčnom zázname zo dňa 18.02.2021, ktorý

mu bol doručený dňa 03.03.2021. Predmetné podklady 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.

Vyhodnotením obsahu OP bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.batolashop.sk v časti OP „Čl. 2. Povinnosti kupujúceho“ a v časti OP „Čl. 13. Odstúpenie od zmluvy“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Čl. 2. Povinnosti kupujúceho“

bod 10. „Kupujúci súhlasí, že v prípade novej objednávky od kupujúceho, ktorý v minulosti objednal tovar na dobierku a zásielka nebola prevzatá, resp. zásielka sa vrátila predávajúcemu a zároveň nebola uhradená zmluvná pokuta ako kompenzácia nákladov, ktoré vznikli prevádzkovateľovi s predmetnou neprevzatou zásielkou si predávajúci vyhradzuje právo novú objednávku od takéhoto kupujúceho vybaviť iba v prípade, pokiaľ ju tento uhradí vopred platbou na účet predávajúceho. K celkovej sume objednávky budú pripočítané náklady resp. zmluvná pokuta za predchádzajúcu nevyzdvihnutú zásielku.“

Uvedenou podmienkou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko nemôže nútiť kupujúceho, aby zaplatil za objednávku vopred iba na základe toho, že v minulosti si kupujúci neprevzal objednaný tovar, a to najmä vtedy, ak predávajúci umožňuje platbu za tovar až pri dodaní tovaru (dobierka). Podľa § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb ustanovenú osobitným zákonom a zároveň povinnosť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj. Pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku ponúka predávajúci výrobky a služby spotrebiteľom zväčša na svojej internetovej stránke. Vychádzajúc z citovanej právnej úpravy predávajúci nesmie odmietnuť spotrebiteľovi predaj výrobkov, ktoré má pripravené na predaj zverejnením ich ponuky. Zakotvením predmetnej podmienky v OP, v zmysle ktorej má predávajúci právo odmietnuť predaj výrobkov v prípade, ak kupujúci v minulosti porušil OP (neprevzal objednaný tovar), predávajúci zvyhodňuje svoje postavenie na úkor zákonného práva na kúpu výrobku pripraveného na predaj, ktoré má každý spotrebiteľ. Predávajúci má právo domáhať sa na všeobecnom súde v rámci samostatného občianskoprávneho konania náhrady škody (podľa § 420 a nasl. OZ), predovšetkým dopravných nákladov a s tým spojených poplatkov v prípade zaslania tovaru, nákladov spojených s balením, expedíciou a administráciou objednávky, ako aj všetkých ostatných nákladov, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň má právo účtovať si i ušlý zisk v prípade, že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval, resp. neodstúpil od zmluvy a zároveň od dopravcu neprevzal tento tovar alebo ho neprevzal v lehote určenej na odber. Avšak účastník konania ako predávajúci si nemôže podmieňovať tieto svoje nároky pri následnej objednávke spotrebiteľom ukladaním povinnosti zaplatiť za tovar vopred, resp. pripočítať k tejto objednávke náklady (zmluvnú pokutu) za predchádzajúcu nevyzdvihnutú zásielku, nakoľko sa tým dopúšťa porušenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. Stále však zároveň v zmysle ust.

§ 54 ods. 1 a ods. 2 OZ platí, že zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.

„Čl. 13. Odstúpenie od zmluvy“

bod 1.2. „Ďalej zabezpečte aby: tovar musí byť v pôvodnom, nepoškodenom obale.“

Uvedenou podmienkou predávajúci ukladá spotrebiteľovi, v prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy, povinnosti bez právneho dôvodu, a to povinnosť zaslať tovar späť predávajúcemu v pôvodnom obale. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať, keďže vzhľadom na špecifický spôsob predaja pri zmluvách uzatváraných na diaľku, nemá možnosť výrobok skutočne vidieť a uistiť sa o jeho vlastnostiach, prípadne funkčnosti pred uzavretím zmluvy. Odstúpenie od zmluvy teda nemožno vylúčiť pre absenciu obalu, resp. jeho poškodenie, nakoľko odstúpenie od zmluvy sa viaže na predaný tovar, nie na jeho obal. Žiadny právny predpis neukladá kupujúcemu povinnosť, aby si odkladal originál obalu, ani aby ho predložil pri odstúpení od zmluvy výrobku a zároveň žiadny právny predpis nedáva predávajúcemu právo požadovať od kupujúceho pri odstúpení od zmluvy predloženie pôvodného obalu. Predávajúci je povinný odstúpenie od zmluvy prijať aj v prípade, že spotrebiteľ nebude mať originálny obal k dispozícii.

„Čl. 13. Odstúpenie od zmluvy“

bod 1.3. „Poslanie tovaru späť do BatolaShop.sk tovar posielajte doporučené a poistený, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu alebo poškodenie na ceste k nám (zásielky s poškodením balením nepreberieme).“

Vyššie uvedenou podmienkou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko žiadny právny predpis neukladá kupujúcemu povinnosť zaslať tovar späť v súvislosti s odstúpením od zmluvy doporučené a poistený. Ustanovenie o nutnosti zaslať tovar doporučené a poistený môže mať len odporúčací charakter.

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.batolashop.sk v časti OP „Čl. 15. Záverečné ustanovenia“ uvedením: bod 1. „Práva zákazníka vo vzťahu k predávajúcemu vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa č. 634/1992 Zb. v znení neskorších právnych predpisov zostávajú týmito podmienkami nedotknuté.“, neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone 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, ktorý s účinnosťou od 01.07.2007 nahradil zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Účastník konania zároveň neposkytol spotrebiteľovi označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a chýbala aj informácia o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb podlieha. Uvedené je v rozpore s § 4 ods. 1 písm. d) a e) zákona o elektronickom obchode, v zmysle ktorého je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu, názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.batolashop.sk v časti OP „Čl. 3. Povinnosti predávajúceho“; v časti OP „Čl. 10 Zrušenie resp. storno objednávky“; v časti OP „Čl. 15 Záverečné ustanovenia“ a v časti „Reklamačný poriadok“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t. j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Čl. 3. Povinnosti predávajúceho“

bod. 11 „Predávajúci nezodpovedá za poškodenie zásielky zavinené dopravcom alebo poštou.“
„Reklamačný poriadok“

druhý odsek „Pri preberaní zásielky odporúčame kupujúcemu zásielku skontrolovať. V prípade jej viditeľného poškodenia zásielku nepreberajte. Spolu s prepravcom je potrebné spísať protokol o zistených vadách spôsobených prepravou. Poškodené zásielky preberáte so stratou nároku na reklamáciu. Zodpovednosť za škodu v priebehu prepravy nesie prepravca. Po uzavretí škodovej udalosti s prepravcom prislúcha kupujúcemu náhrada škody.“

Uvedené zmluvné podmienky vykazujú znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. d) OZ, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Predávajúci teda zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo v návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Stanovenie výsledku reklamačného konania ešte pred jeho zahájením je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie. Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa vzniknuté zo zodpovednosti predávajúceho na bezvadnosť veci od prevzatia veci do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť je objektívneho charakteru, teda predávajúci zodpovedá bez ohľadu na zavinenie a nemožno ju vylúčiť ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového vzťahu, pričom dopravu zabezpečuje predávajúci. Navyše kupujúci v prípade zistenia poškodenia zásielky nie je povinný ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať zápis o škode na zásielke, keďže žiadny právny predpis takéto povinnosti kupujúcemu neukladá. Ustanovenie o zápise škody alebo nekompletnosti zásielky, prípadne o informovaní predávajúceho o tejto skutočnosti môže mať preto iba odporúčací charakter.

„Čl. 10 Zrušenie resp. storno objednávky“

bod 1. „Storno objednávky je možné dovtedy, kým sa objednávka nachádza v stave "prijatá". Takéto storno objednávky je akceptované bez udania dôvodu a bez akejkoľvek zmluvnej pokuty.“

„Čl. 10 Zrušenie resp. storno objednávky“

bod 2. „Ďalšie nasledujúce zmeny v stavoch objednávky sú už spojené s nákladmi predávajúceho a storno objednávky v tomto momente môže byť realizované iba po vzájomnej dohode kupujúceho a predávajúceho. Náklady spojené s doterajším vybavovaním takto stornovanej objednávky si predávajúci môže uplatniť voči kupujúcemu. Kupujúci týmto súhlasí že v prípade takéhoto storna si predávajúci vyhradzuje právo fakturovať kupujúcemu manipulačný poplatok ako „Manipulačný poplatok za oneskorené storno“.

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Zákon č. 102/2014 Z. z. nepozná pojem „storno objednávky“ tak, ako ho uvádza predávajúci v prvej vete, presne však stanovuje nárok spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (storno objednávky je totožné s odstúpením od zmluvy). V zmysle § 7 ods. 1 a ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda ešte pred dodaním tovaru - nielen dovtedy, kým sa objednávka nachádza v stave „prijatá“ ako to uvádza, resp. umožňuje účastník konania. Zároveň § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. jednoznačne ustanovuje povinnosť predávajúcemu 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, a to aj vtedy, ak predávajúci už začal realizovať objednávku. Predávajúci nie je oprávnený požadovať od spotrebiteľa úhradu poplatku za „oneskorené storno“ (odstúpenie od zmluvy), tak ako to uvádza vo svojej podmienke vzhľadom na to, že v zmysle § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. okrem povinností uvedených v § 10 ods. 1, ods. 3 až ods. 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené, ako aj prípadné upretie práva na odstúpenie od zmluvy. Rovnako tak aj z ust. § 457 OZ vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal. Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 OZ skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t. j. hľadá sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vysporiadať podľa zásad o bezdôvodnom obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili). Podľa ust. § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle dikcie ust. § 420 a nasl. OZ cestou všeobecného súdu. Len súd môže následne zaviazať kupujúceho, aby uhradil náklady (škodu), ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s konaním spotrebiteľa.

„Čl. 15 Záverečné ustanovenia“

bod 3. „Predávajúci si vyhradzuje právo na dodatočnú úpravu ceny objednaného tovaru (Predávajúci teda negarantuje cenu tovaru, ktorá je uvedená na internetovej stránke prevádzkovateľa v čase uskutočnenia objednávky, nakoľko je táto závislá od zmeny dodávateľských cien predmetného tovaru). Na takúto zmenu je kupujúci upozornený vo fáze vybavovania objednávky telefonicky alebo emailom a v procese vybavovania objednávky sa pokračuje v takom prípade iba so súhlasom kupujúceho so zmenou ceny. Pokiaľ sa kupujúci rozhodne neakceptovať zmenu cien tovarov v jeho objednávke, môže danú objednávku stornovať. Storno takejto objednávky môže byť vykonané aj zo strany predávajúceho.“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci 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, celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky. Informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktorá má byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá, pričom podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v uvedenej cene, pokiaľ predávajúci potvrdil prijatie objednávky, t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, čím došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom (kupujúcim). Údaj o predajnej cene tovaru patrí medzi jedno z hlavných kritérií, na základe ktorého sa spotrebiteľ rozhoduje o uskutočnení obchodnej transakcie, (t. j. kúpe konkrétneho tovaru v internetovom obchode predávajúceho). Znenie uvedenej podmienky zároveň vnáša právnu neistotu do prípadného zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim,

nakol'ko spotrebiteľ vyplnením objednávky je uzrozumený s tým (v zmysle ust. § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.), že mu zo zmluvného vzťahu bude vyplývať množstvo záväzkov, najmä záväzok zaplatiť uvedenú kúpnu cenu. Kupujúci nie je povinný zaplatiť predávajúcemu zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny kurzu slovenského eura a zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru, nakol'ko kúpna cena tovaru je dohodnutá v kúpnej zmluve alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy, pričom jednostranná zmena ceny po uskutočnení objednávky spotrebiteľom vzhľadom na uvedené skutočnosti, zakladá značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

- podľa § 4 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie konať v rozpore s dobrými mravmi, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.batolashop.sk v časti OP uvádzal podmienky vykazujúce rozpor s dobrými mravmi. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Čl. 2. Povinnosti kupujúceho“

bod 7. „Kupujúci súhlasí, že v prípade, ak si kupujúci objedná tovar z internetového obchodu BatolaShop.sk a dobierku si neprevezme, resp. dobierka sa vráti predávajúcemu internetového obchodu a kupujúci následne nekomunikuje o riešení predmetnej zásielky, má prevádzkovateľ obchodu BatolaShop.sk právo zverejniť jeho Meno, Priezvisko, Mesto, PSČ, Štát na webe na stránkach neseriózných zákazníkov - tzv. Čierna listina.“

„Čl. 2. Povinnosti kupujúceho“

bod 8. „Vymazanie z čiernej listiny je možné až po vyriešení objednávky, resp. po uhradení zmluvnej pokuty.“

Uvedené podmienky vykazujú rozpor s dobrými mravmi v zmysle § 4 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakol'ko predávajúci nie je oprávnený zaradiť spotrebiteľa na zoznam nespoľahlivých kupujúcich v dôsledku neprebratia si tovaru pri dodaní, nakol'ko pri dodaní tovaru môžu z objektívnych príčin na strane spotrebiteľa nastať rôzne okolnosti, pre ktoré si nemôže tovar prevziať. Ide o zmluvné podmienky spotrebiteľskej zmluvy vopred naformulované, s ktorými síce mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa vopred, avšak nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Preto podmienka prehlásenia o akceptácii spotrebiteľa so zverejnením svojich osobných údajov na internetovej stránke www.batolashop.sk na tzv. Čiernej listine vnáša nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (kupujúceho) tým, že ho stavia do pozície vzdania sa vopred svojich práv alebo zhoršenia jeho zmluvného postavenia, čo je, aj v nadväznosti na nedostatky zistené v OP, nesúladne s generálnou klauzulou podľa § 53 ods. 1 OZ, pričom zároveň podmienka týkajúca sa súhlasu kupujúceho so zverejnením jeho osobných údajov, vyказuje rozpor s dobrými mravmi, nakol'ko súhlas spotrebiteľa na zverejnenie jeho osobných údajov je včlenený do textu zmluvy bez toho, aby mal spotrebiteľ možnosť vyjadriť svoj nesúhlas.

- podľa § 3 ods. 1 písm. 1) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 - 623 OZ), keď na internetovej stránke www.batolashop.sk sa nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 - 623 OZ).

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 ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že dňa 29.01.2021 prevzal doručené oznámenie o vykonaní kontroly a výzvu na doručenie dokladov. V stanovenej lehote 10 dní boli požadované doklady spolu so sprievodným listom riadne a bez výhrad elektronicky zaslané na pr@soi.sk. Účastník konania uviedol, že dňa 03.03.2021 mu bol následne doručený inšpekčný záznam spísaný dňa 18.02.2021. Samotný inšpekčný záznam obsahuje zistený skutkový stav a zistené nedostatky.

Z inšpekčného záznamu preňho vyplývajú záväzné pokyny. Účastník konania poznamenáva, že je takouto formou kontroly bez prítomnosti kontrolovanej osoby podrobený po prvý raz a takto formulovaný inšpekčný záznam považoval za výzvu k odstráneniu nedostatkov bez uloženia pokuty a keďže ich odstránenie, úprava neovplyvní z pohľadu predávajúceho chod obchodu vo vzťahu k spotrebiteľovi, s cieľom urýchlenia procesu účastník konania výzvu naplnil a nepovažoval týmto za potrebné sa už k zistenému skutkovému stavu do 10 dní od doručenia inšpekčného záznamu ďalej vyjadrovať. Dňa 09.04.2021 bolo účastníkovi konania doručené Oznámenie o začatí správneho konania. Kompetentné vysvetlenie si účastník konania vyžiadala telefonicky ihneď po prevzatí Oznámenia o začatí správneho konania. Oznámenie obsahovalo opätovný sumár zistených nedostatkov a poučenie o práve vyjadriť sa k dôvodom konania v lehote do 8 dní od doručenia oznámenia. Dňa 14.05.2021 bolo účastníkovi konania doručené napadnuté rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa zo dňa 11.05.2021. V obsahu rozhodnutia je uvedené, že formuláciou OP účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Na základe svojich vlastných skúseností účastník konania konštatuje, že k výraznej nerovnováhe dochádza práve naopak v neprospech predávajúceho, kde slabšou zmluvnou stranou nie je spotrebiteľ, ale práve predávajúci. Účastník konania uvádza niekoľko príkladov z praxe:

- Zákazník vytvorí záväznú objednávku s povinnosťou platby (dobierka). Predávajúci objednávku vybaví a odošle. Zákazník ju odmietne prevziať. Zásielka sa vracia späť odosielateľovi. Predávajúcemu vzniká škoda na poštovnom smerom k adresátovi a následne späť smerom k odosielateľovi.
- Zákazník objedná tovar určený na jedno použitie, jedinou príležitosť (veci na krst dieťaťa). Objednaný tovar zákazník na daný účel použije a vráti formou odstúpenia od zmluvy v lehote 14 dní. Predávajúci je povinný vrátiť mu všetky platby spojené s objednaním tovaru vrátane poštovného.
- Zákazník si objedná vyšívanie košielky na krst s údajmi o dieťati. Podľa § 7 ods. 6 písm. c) zákona č. 102/2014 spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa. Zákazník odmietne zásielku prevziať. Predávajúcemu vzniká škoda tentokrát nielen na poštovnom, ale aj na tovare, ktorý je ďalej nepredajný a je týmto znehodnotený.

Podľa vyjadrenia účastníka konania ide fakticky o rutinné situácie, ktorým sa ani naformulovaním povinností kupujúceho v OP nedá nijako predchádzať. Predávajúci má pri vymáhaní pohľadávok voči spotrebiteľovi jedinou možnosť domáhať sa prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu na všeobecnom súde v rámci samostatného občianskoprávného konania náhrady škody podľa ust. § 420 a nasl. OZ. Avšak v tomto prípade je na zváženie, či sa to predávajúcemu oplatí. Už len súdny poplatok za jednotlivé podania by bol vyšší ako vymáhaná suma. Administratívne zaťaženie, dokazovanie, celkové náklady, vynaložený čas a úsilie účastníkovi konania ako samostatne zárobkovo činnéj osobe nedávajú zmysel. V praxi sa tento stav právnej neistoty predávajúceho ľudovo považuje za riziko podnikania v elektronickom obchodovaní. Účastník konania uvádza, že v roku 2006 začal s podnikaním v oblasti predaja dojčenského tovaru v malej kamennej predajni. Príchodom zahraničných obchodných reťazcov s lacným tovarom z dovozu, sa pokúsil konkurovať predajom kvalitných a výlučne slovenských výrobkov aj prostredníctvom internetového obchodu, čím zároveň prirodzene podporil samotných slovenských výrobcov. Časom si však jednotliví slovenskí výrobcovia dojčenského tovaru postupne založili vlastné predajné stránky na internete určené konečnému spotrebiteľovi a dostali sa tak z pozície dodávateľa účastníka konania zároveň do pozície jeho konkurenta. Toto sa priamo úmerne odzrkadlilo na každoročne klesajúcim trende výšky obrátu a tržieb. Následkom prijatých opatrení v súvislosti s ochorením COVID-19 však celkový obrát účastníka konania za rok 2020

poklesol natoľko, že sa dostal do daňovej straty. Až do nedávneho uvoľnenia jednotlivých opatrení mu chýbal jeden z hlavných zdrojov príjmu z predaja v kamennom obchode a zároveň musel po celú dobu znášať bez ohľadu na príjem prevádzkové náklady. Výška stanovenej pokuty je preto pre účastníka konania zdrvujúca. Účastník konania podotýka, že v priebehu podnikania nikdy vedome žiadnym spôsobom neohrozil práva spotrebiteľa, vedome nepriviedol spotrebiteľa do omylu a nepripúšťa, že by jeho konanie malo niekedy nepriaznivé následky pre spotrebiteľa, ba práve naopak. Účastník konania má za to, že relevantnú spätnú väzbu prinášajú konkrétni zákazníci napríklad prostredníctvom priamych recenzií pomocou služby „Overené zákazníkmi“, kde nemožno nijako podvodným spôsobom zvyšovať svoj kredit na trhu, a kde má každý jeden zákazník možnosť vyjadriť sa k vybaveniu svojej objednávky. Účastník konania namieta, že z obsahu rozhodnutia je stanovenie výšky pokuty značne zmatečné a zovšeobecnené, formulované tak, že predávajúceho uvádza až takmer do trestnoprávnej roviny. Účastník konania považuje takéto hodnotenie predávajúceho vo vzťahu k miere závažnosti zistených pochybení za neprimerané a nespravodlivé. Účastník konania nepopiera znalosti zákonov orgánu štátnej správy SOI, no pracoval v presvedčení, že OP na stránkach internetového obchodu, ktorý prevádzkuje, sú v absolútnom poriadku, pretože boli v minulosti odkontrolované Spotrebiteľským centrom (<https://spotrebiteľskecentrum.sk/>). Zistené nedostatky účastníka konania ešte v ten istý deň na základe telefonického rozhovoru s pracovníkom centra odstránil a opravil. Účastník konania sa týmto odvolaním obracia na odvolací orgán, aby po náležite vykonanom dokazovaní prihliadol na vyššie uvedené skutočnosti, rozhodol o zrušení rozhodnutia o uložení pokuty alebo zmenil rozhodnutie tak, aby bola zachovaná iba jeho preventívna funkcia, a aby bola zároveň zachovaná úloha štátu na vytváranie a udržanie podnikateľského prostredia zasiahnutého opatreniami na zamedzenie šírenia nebezpečnej nákazlivej choroby COVID-19.

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 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 so zákonom č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 3 ods. 1 písm. l) 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.

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon 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 § 4 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci nesmie konať v rozpore s dobrými mravmi; ustanovenia § 7 až 9 tým nie sú dotknuté. Konaním v rozpore s dobrými mravmi sa

na účely tohto zákona rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami a ktoré vykazuje zjavné znaky diskriminácie alebo vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe, využíva najmä omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody.“

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 § 3 ods. 1 písm. l) 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, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.“

K námietkam účastníka konania v podanom odvolaní, odvolací správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Čo sa týka skutkov, ktoré sú predmetom tohto konania, odvolací orgán ich považuje za presne a spoľahlivo zistené a správne právne kvalifikované. 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 ďalej zdôrazňuje, že účastník konania za plnenie povinností stanovených danou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť).

Odvolací orgán ďalej uvádza, že kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom o štátnej kontrole vnútorného trhu, ktorý ustanovuje pôsobnosť SOI pri kontrole vnútorného trhu. Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti, vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu, ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedené povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. viaže zákon o ochrane spotrebiteľa na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

K tvrdeniam účastníka konania, že je takouto formou kontroly bez prítomnosti kontrolovanej osoby podrobený po prvý raz a takto formulovaný inšpekčný záznam považoval za výzvu k odstráneniu nedostatkov bez uloženia pokuty a nepovažoval týmto za potrebné sa už k zistenému skutkovému stavu do 10 dní od doručenia inšpekčného záznamu ďalej vyjadrovať, k poukazu účastníka konania na niekoľko príkladov z praxe, pri ktorých dochádza k výraznej nerovnováhe práve naopak v neprospech predávajúceho, kde slabšou zmluvnou stranou nie je spotrebiteľ, ale

práve predávajúci, že predávajúci má pri vymáhaní pohľadávok voči spotrebiteľovi jediná možnosť domáhať sa prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu na všeobecnom súde v rámci samostatného občianskoprávneho konania náhrady škody podľa ust. § 420 a nasl. OZ, pričom však v tomto prípade je na zváženie, či sa to predávajúcemu oplatí, nakoľko už len súdny poplatok za jednotlivé podania by bol vyšší ako vymáhaná suma, že v roku 2006 začal s podnikaním v oblasti predaja dojčenského tovaru v malej kamennej predajni, že príchodom zahraničných obchodných reťazcov s lacným tovarom z dovozu, sa pokúsil konkurovať predajom kvalitných a výlučne slovenských výrobkov aj prostredníctvom internetového obchodu, čím zároveň prirodzene podporil samotných slovenských výrobcov, že časom si však jednotliví slovenskí výrobcovia dojčenského tovaru postupne založili vlastné predajné stránky na internete určené konečnému spotrebiteľovi a dostali sa tak z pozície dodávateľa účastníka konania zároveň do pozície jeho konkurenta, že sa toto priamo úmerne odzrkadlilo na každoročne klesajúcim trende výšky obratu a tržieb, že až do nedávneho uvoľnenia jednotlivých opatrení mu chýbal jeden z hlavných zdrojov príjmu z predaja v kamennom obchode a zároveň musel po celú dobu znášať bez ohľadu na príjem prevádzkové náklady, že relevantnú spätnú väzbu prinášajú konkrétni zákazníci napríklad prostredníctvom priamych recenzií pomocou služby „Overené zákazníkmi“, kde nemožno nijako podvodným spôsobom zvyšovať svoj kredit na trhu, a kde má každý jeden zákazník možnosť vyjadriť sa k vybaveniu svojej objednávky, a že bol presvedčený, že OP na stránkach internetového obchodu, ktorý prevádzkuje, sú v absolútnom poriadku, pretože boli v minulosti odkontrolované Spotrebiteľským centrom (<https://spotrebiteleskecentrum.sk/>), odvolací orgán uvádza, že považuje dané tvrdenia účastníka konania za irelevantné a nespochybňujúce zistený skutkový stav. Odvolací orgán podotýka, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), alebo subjektívne dôvody za ktorých k jeho porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Zákon o ochrane spotrebiteľa, ako ani zákon č. 102/2014 Z. z. neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. 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. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Z tohto dôvodu tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací orgán vychádzal pri rozhodovaní z dostupných podkladov získaných vykonanou kontrolou. Odvolací orgán má zároveň 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 vecí, 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. Na základe uvedeného odvolací správny orgán hodnotí tvrdenia účastníka konania ako neopodstatnené.

Odvolací orgán má teda nepochybné za preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., pričom z inšpekčného záznamu z kontroly vykonanej dňa 18.02.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov táto skutočnosť jednoznačne vyplýva. Odvolací správny orgán uvádza, že všetky dôkazy posúdil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz

jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti. Odvolací orgán má za to, že kontrolnú činnosť môžu vykonávať len zamestnanci, ktorí sú odborne spôsobilí na výkon kontroly a získali preukaz SOI, resp. poverenie na výkon kontroly. Inšpektori SOI vykonávajú svoje povinnosti tak, ako im ich ukladá zákon, pričom sú pri svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti zo zákona nezávislí. Na základe ich zákonom zverenej právomoci vykonali kontrolu, pričom pri kontrole zistili pochybenia. Inšpekčný záznam patrí medzi relevantné podklady k rozhodnutiu a je záznamom z kontroly, v ktorom konajúci inšpektori opíšu objektívne zistený skutkový stav na mieste samom, prípadne aj problematiku podnetov. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly tvorí objektívny hmotnoprávny podklad pre ďalší postup v konaní, a to najmä pri vydaní meritórneho rozhodnutia vo veci samej a zároveň slúži ako relevantný právny dôkaz o porušení povinností účastníka konania, ktoré mu vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z. Inšpekčný záznam považuje odvolací orgán za jasný, zrozumiteľný a za dostatočný dôkaz porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.

K námietkam účastníka konania, že v priebehu podnikania nikdy vedome žiadnym spôsobom neohrozil práva spotrebiteľa, vedome neprivedol spotrebiteľa do omylu a nepripúšťa, že by jeho konanie malo niekedy nepriaznivé následky pre spotrebiteľa, ba práve naopak, odvolací správny orgán poznamenáva, že pri právnej úprave spotrebiteľských zmlúv sa vychádza zo zásady ochrany spotrebiteľa ako tzv. slabšej zmluvnej strany a neprípustnosti zneužívania monopolného postavenia predávajúceho ako tzv. silnej zmluvnej strany. Odvolací orgán uvádza, že postavenie slabšej zmluvnej strany vyplýva zo skutočnosti, že spotrebiteľ nemá možnosť individuálne ovplyvniť obsah vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok zo strany predávajúceho. Vychádza sa tiež z toho, že spotrebiteľ dobromyseľne uzaviera zmluvu a právom očakáva, že predávajúci ako odborník a „profesionálne znalý podnikateľ“ dodáva tovar alebo služby so zárukou kvality. Vzhľadom na skutočnosť, že v danom prípade išlo zmluvné podmienky, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť, konaním účastníka konania opísaným vyššie v tomto rozhodnutí, dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Odvolací orgán zároveň poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania 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. Preto skutočnosť, že účastník konania nikdy vedome žiadnym spôsobom neohrozil práva spotrebiteľa, ako ani vedome neprivedol spotrebiteľa do omylu, nie je dôvodom pre neuloženie sankcie účastníkovi konania. Odvolací správny orgán v tejto súvislosti tiež uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. a iných právnych predpisov. 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 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.

K argumentu účastníka konania, že zistené nedostatky ešte v ten istý deň na základe telefonického rozhovoru s pracovníkom centra odstránil a opravil, odvolací orgán uvádza, že túto skutočnosť síce vníma pozitívne, avšak táto na posúdenie daného prípadu nemá vplyv, nakoľko v súlade s ustanovením § 7 ods. 3 zákona 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.

Odvolací správny orgán poznamenáva, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací správny orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z., a teda odvolací správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V predmetnej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc, na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Odvolací orgán má tiež za to, že nie je dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia, nakoľko napadnuté rozhodnutie bolo vydané v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na základe spoľahlivo zisteného skutkového stavu veci, pričom správny orgán v danom prípade postupoval aj v súlade s Ústavou Slovenskej republiky, zásadami správneho konania, s námietkami a podkladmi predloženými účastníkom konania sa správny orgán pri rozhodovaní podrobne zaoberal, pričom svoje skutkové, ako aj právne závery v odôvodnení rozhodnutia náležite zdôvodnil. Prvostupňový správny orgán nekonal ani v rozpore so zásadou súčinnosti v správnom konaní, splnil si všetky svoje zákonné povinnosti a účastníkovi konania neuprel možnosť vyjadriť sa k podkladom rozhodnutia.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán je v zmysle ustanovenia

§ 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z., z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

Účastník konania v odvolaní namietla, že následkom prijatých opatrení v súvislosti s ochorením COVID-19 jeho celkový obrat za rok 2020 poklesol natoľko, že sa dostal do daňovej straty, že z obsahu rozhodnutia je stanovenie výšky pokuty značne zmatečné a zovšeobecnené, formulované tak, že predávajúceho uvádza až takmer do trestnoprávnej roviny, že považuje takéto hodnotenie predávajúceho vo vzťahu k miere závažnosti zistených pochybení za neprimerané a nespravodlivé, že výška stanovenej pokuty je preňho zdrvujúca, pričom žiada zrušenie rozhodnutia o uložení pokuty alebo zmenu rozhodnutia tak, aby bola zachovaná iba jeho preventívna funkcia. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že zohľadnil všetky kritériá určené zákonom pri ukladaní výšky pokuty, avšak 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. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty 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 zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. Odvolací orgán má taktiež za to, že prvostupňový správny orgán v odôvodnení rozhodnutia uviedol všetky rozhodujúce skutočnosti a uviedol aj správnu úvahu, ktorou sa riadil. 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 ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, ale aj smerom 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 uložené pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uložené pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

V prípade záujmu o dohodu splácania uložené pokuty formou splátkového kalendára, je potrebné obrátiť sa na Odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte SOI v Bratislave.

Odvolací orgán uvádza, že skutočnosti uvádzané účastníkom konania sú subjektívne a nemajú žiadny vplyv na výšku uložené pokuty. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 18.02.2021. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu.

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.

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 sa jedná 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 (napr. rozsudok NS SR sp. zn. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok NS SR sp. zn. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) 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). Ustanovenie § 12 ods. 2 zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatela prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom 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. V predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zistených nedostatkov a ich prípadný dopad na spotrebiteľa, ako aj zistené porušenie viacerých zákonných povinností, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty v prvom rade zobral do úvahy, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by predávajúci sám spotrebiteľovi ustanovil. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, keď spotrebiteľovi ukladal vo svojich OP povinnosti bez právneho dôvodu.

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. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním ukladal vo svojich OP spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď vo svojich OP stanovil spotrebiteľovi povinnosť uplatňovať si právo na odstúpenie od zmluvy vo forme doporučenej a poistenej zásielky, pričom tovar musí byť zároveň v pôvodnom, nepoškodenom obale a rovnako, keď stanovil spotrebiteľovi povinnosť, aby zaplatil za objednávku vopred iba na základe toho, že v minulosti si spotrebiteľ (kupujúci) neprevzal objednaný tovar. Uvedeným konaním účastníka konania mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, a to jeho právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež dochádza k značnému oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko tento je vopred odrádzaný od uzatvorenia novej objednávky.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo taktiež prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu

k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Odvolací orgán má za to, že používanie neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom, na čo odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty taktiež prihliadol. Vyššie uvedené neprijateľné zmluvné podmienky vniesli do vzťahu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom výrazný nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve upieral spotrebiteľovi legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobil značnú nerovnováhu zmluvného vzťahu. Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných zmluvných podmienok spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov uplatnenia jeho zákonných práv závažným spôsobom odradený od uplatnenia reklamácie, zodpovednosti za škodu, resp. odstúpenia od zmluvy. Navyše sa tieto zmluvné podmienky nachádzali na internetovej stránke www.batolashop.sk, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. Vzhľadom na vyššie uvedené, nemožno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, považovať za zanedbateľné.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa vyslovene zakazuje predávajúcemu konať v rozpore s dobrými mravmi. Konaním v rozpore s dobrými mravmi sa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so zžitými tradíciami a ktoré vykazuje zjavné znaky diskriminácie alebo vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe, využíva najmä omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody. Ako už bolo uvedené vyššie v tomto rozhodnutí, predávajúci nie je oprávnený zaradiť spotrebiteľa na zoznam nespoľahlivých kupujúcich v dôsledku neprebratia si tovaru pri dodaní, nakoľko pri dodaní tovaru môžu z objektívnych príčin na strane spotrebiteľa nastať rôzne okolnosti, pre ktoré si nemôže tovar prevziať. Ide o zmluvné podmienky spotrebiteľskej zmluvy vopred naformulované, s ktorými síce mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa vopred, avšak nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Preto podmienka prehlásenia o akceptácii spotrebiteľa so zverejnením svojich osobných údajov na internetovej stránke www.batolashop.sk na tzv. Čiernej listine vnáša nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (kupujúceho) tým, že ho stavia do pozície vzdania sa vopred svojich práv alebo zhoršenia jeho zmluvného postavenia, čo je, aj v nadväznosti na nedostatky zistené v OP, nesúladne s generálnou klauzulou podľa § 53 ods. 1 OZ, pričom zároveň podmienka týkajúca sa súhlasu kupujúceho so zverejnením jeho osobných údajov, vykazuje rozpor s dobrými mravmi, nakoľko súhlas spotrebiteľa na zverejnenie jeho osobných údajov je včlenený do textu zmluvy bez toho, aby mal spotrebiteľ možnosť vyjadriť svoj nesúhlas.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil tiež 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. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie. 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. Orgán dozoru prihliadol pri rozhodovaní na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach §§ 622 a 623 OZ nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných väd, čo môže viesť k značnej svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi. Následkom uvedeného spotrebiteľ nemusí uplatniť riadne svoje práva, ktoré mu vyplývajú zo zákona, resp. tieto uplatní nesprávne. Predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z.

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

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, 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.

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.

Odvolací orgán zastáva názor, 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. Je potrebné uviesť, že pri kontrole SOI bolo zistené zo strany predávajúceho porušenie povinností vzťahujúcich sa k informáciám, ktoré by mali byť v každom prípade súladné so zákonom. Charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom prvého stupňa.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa ustanovenia § 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.

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

Číslo : **SK/0106/99/2020**

Dňa : **21.07.2023**

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 – **ZAHRA-CA, spol. s r.o., Čadečka 541, 022 01 Čadca, IČO: 36 431 788**, kontrola vykonaná dňa 23.08.2019 a dňa 18.09.2019 v prevádzkarni Cestovná agentúra ZAHRA, Pribinova 2894, OC RONEX, Čadca, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0267/05/2019 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 **700,- EUR, slovom: sedemsto eur**, pre porušenie ustanovení § 15 ods. 1 písm. a), písm. b), písm. c) 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 ustanovenia § 7 ods. 1 písm. c) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie č. P/0267/05/2019 zo dňa 20.02.2020 vo výrokovej časti, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia **m e n í** tak, že časť výroku, ktorým bolo konštatované porušenie povinnosti podľa § 7 ods. 1 písm. c) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov **vypúšťa**

a

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 15 ods. 1 písm. a), písm. b), písm. c) 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, sa účastníkovi konania – **ZAHRA-CA, spol. s r. o., Čadečka 541, 022 01 Čadca, IČO: 36 431 788**, kontrola vykonaná dňa 23.08.2019 a dňa 18.09.2019 v prevádzkarni Cestovná agentúra ZAHRA, Pribinova 2894, OC RONEX, 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 ukladá peňažná pokuta vo výške **150,- EUR, slovom: stopäťdesiat eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02670519. Ostatná časť výroku 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 – **ZAHRA-CA, spol. s r. o.** – peňažnú pokutu vo výške 700,- EUR, pre porušenie ustanovení § 15 ods. 1 písm. a), písm. b), písm. c), 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 ustanovenia § 7 ods. 1 písm. c) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch“).

Inšpektormi SOI bola dňa 23.08.2019 a dňa 18.09.2019 vykonaná kontrola v prevádzkarni Cestovná agentúra ZAHRA, Pribinova 2894, OC RONEX, Čadca, pri ktorej bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa; povinnosť pri sprostredkovaní predaja zájazdu pre obchodníka usadeného na území iného členského štátu Európskej únie bezodkladne informovať o tejto skutočnosti orgán dohľadu, a ak je tento usadený mimo iného členského štátu Európskej únie, poskytnúť kópiu dokladov o jeho ochrane pre prípad úpadku, ktoré musia obsahovať informácie o tejto ochrane, najmä názov alebo obchodné meno poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku, sídlo alebo miesto podnikania, elektronickú adresu, telefonický kontakt, poistnú sumu alebo bankovú záruku, ktorá zabezpečuje ochranu pre prípad úpadku.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania v zákonom stanovenej lehote odvolanie.

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

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0267/05/2019 zo dňa 20.02.2020 ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací orgán vypustil porušenie podľa § 7 ods. 1 písm. c) [zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch](#), z dôvodu nedostatočne zisteného skutkového stavu. Podľa § 7 ods. 1 písm. c) zákona [č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch](#) (v znení účinnom v čase spáchania skutku): „*Cestovná agentúra je povinná pred začatím predaja zájazdov alebo ponuky zájazdov pre obchodníka usadeného na území iného členského štátu Európskej únie bezodkladne informovať o tejto skutočnosti orgán dohľadu, a ak je tento obchodník usadený na území iného členského štátu Európskej únie, poskytnúť kópiu dokladov o jeho ochrane pre prípad úpadku, ktoré musia obsahovať informácie o tejto ochrane, najmä názov alebo obchodné meno poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku, sídlo alebo miesto podnikania, elektronickú adresu, telefonický kontakt a poistnú sumu alebo bankovú záruku, ktorá zabezpečuje ochranu pre prípad úpadku (ďalej len „suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku“).*“ Podľa odvolacieho orgánu zo zistení správneho orgánu nevyplýva kedy začal účastník konania ponúkať zájazdy uvedené vo výroku rozhodnutia č. P/0267/05/2019 zo dňa 20.02.2020, a teda nie je možné určiť kedy došlo k spáchaniu skutku podľa § 7 ods. 1 písm. c) zákona o zájazdoch. Z dôvodu vypustenia porušenia podľa § 7 ods. 1 písm. c) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch odvolací orgán primerane znížil výšku sankcie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že vykonané zmeny nezakladajú dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa pri ostatných porušeniach uvedených vo výroku tohto rozhodnutia. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa; čo účastník konania porušil.

Dňa 23.08.2019 a dňa 18.09.2019 v prevádzkarni Cestovná agentúra ZAHRA, Pribinova 2894, OC RONEX, Čadca, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, ktoré sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 23.08.2019 a jeho dodatku zo dňa 18.09.2019. Pri výkone kontroly dňa 23.08.2019 bolo zistené, že kontrolovaná prevádzkareň nebola na vhodnom a trvale

viditeľnom mieste označená požadovanými údajmi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, keď chýbal údaj o obchodnom mene a sídle predávajúceho, údaj o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom konaním došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a), písm. b), písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Účastník konania v podanom odvolaní uviedol k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa, že v danom prípade išlo iba o čiastočné porušenie povinnosti, a to v zmysle neuvedených otváracích hodín pri vstupe do prevádzky. Prevádzka bola označená v podobe obchodného mena, zodpovednej osoby, sídla a aj fotodokumentácia kontrolórov vstupu do prevádzky, kde sa neúplné označenie nachádzalo. Účastník konania má za to, že aktuálnu prevádzkovú dobu mal uvedenú len v elektronickej podobe. K porušeniu ustanovenia § 7 ods. 1 písm. c) zákona o zájazdoch účastník konania uvádza, že na základe náročnej komunikácie s vtedajším vedením cestovnej kancelárie KOVOTOUR PLUS s. r. o., a neposkytnutí úradne predložených dokumentov do Slovenského jazyka certifikát nedostal a tým pádom neponúkal ich zájazdy. Ich odôvodnenie o neposkytnutí certifikátu a bankovej záruky bolo vtedajšie zlučovanie spoločnosti do skupiny Travel Family s. r. o. so sídlom Bjorsonova 3044/8, 811 05 Bratislava. V súvislosti s úpravami webového prehliadača sa nedopatrením zlúčili dáta a tým pádom bola ponuka CK KOVOTOUR PLUS spotrebiteľovi na webe prístupná. Pri kontrole prostredníctvom kontrolórov SOI na pobočke ZAHRA-CA, Čadca, kedy kontrolóri vystupovali v roli klienta-spotrebiteľa, boli upozornení a upovedomení o skutočnosti, že spoločnosť ZAHRA-CA neponúka zájazdy tejto CK najmä kvôli náročnej komunikácii a, že účastník konania odporúča vybrať si iného touroperátora.

V súvislosti s predajom zájazdu cestovnej kancelárie Vtour GmbH, Weiftenburger str.30, Aschaffenburg 63739, Nemecko - Destinácia: Severný Cyprus, Hotel: Limak Cyprus *****, Termín: 13.07.2019-23.07.2019, typ stravovania UltraAll Inclusive letecky z Viedne a zároveň zájazdu CK: FTI Touristik GmbH, Strafe 88, 803 39 Mníchov, Nemecko - Destinácia Turecko, Hotel: Sultán of Side *****, termín 26.08.2019-02.02.2019, Typ stravovania: All Inclusive s leteckou dopravou z Viedne platí podľa § 7 ods. 1 písm. c) zákona o zájazdoch. Táto povinnosť bola limitovaná dátumom upovedomenia kontrolného orgánu - SOI najneskôr do 31.03.2019. Na zasadnutí Slovenskej Asociácie Cestovných Kancelárií a Cestovných Agentúr - ďalej len SACKA zo dňa 12.03.2019 v konferenčných priestoroch hotela Holiday Inn Bratislava, kde sa okrem iného prejednával aj vyššie spomenutý zákon o zájazdoch, za účasti členov ústredného inšpektorátu SOI. Na tejto konferencii SACKA, nám bol prezentovaný výkon kontroly dodržania ohlasovacej povinnosti kontrolnému orgánu SOI, ktorý bol limitovaný neúplnosťou jednotlivých certifikátov najneskôr dňom ohlásenia 31.03.2019 elektronicou emailovou formou aj napriek skôr predaným zájazdom. Účastník konania uvádza, že spoločnosť ZAHRA-CA ponúka zájazdy Rakúskych a Nemeckých cestovných kancelárií výlučne prostredníctvom partnera sídliaceho na území Slovenskej Republiky a teda spoločnosti STAHL REISEN, spol. s r. o., Ul. 29. augusta 9, Martin, čo znamená že nie je v priamom zmluvnom kontakte s jednotlivými cestovnými kanceláriami a teda ohlasovacia povinnosť by mala byť prenesená na spoločnosť STAHL REISEN, spol. s r. o. Táto spoločnosť si povinnosť vyplývajúcu zo zákona o zájazdoch informovaní kontrolného orgánu SOI v zákonom stanovenej lehote taktiež splnila. V rozhodnutí SOI uvádza, že dňa 30. 08. 2019 bol doručený email, ktorý nespĺňal náležitosti podania podľa § 19 ods. 1 zákona o správnom konaní a nebol doplnený v listinnej podobe a nebol k tomuto oznámeniu vyzývaný. Účastník konania uvádza, že emailovú správu s odstránením nedostatkov nám nariadil odoslať kontrolór v podobe bežného emailu, vraj je to tak postačujúce. Z tohto dôvodu bol mail odoslaný. Účastník konania si je vedomí pochybenia ktoré nastalo, a preto boli nedostatky vo veľmi krátkom časovom horizonte odstránené. Vzniknutá situácia ho veľmi mrzí

a verí, že touto cestou boli všetky nedostatky z jeho strany eliminované. Na základe vyššie uvedeného odôvodnenia a ozrejmenia jednotlivých bodov pochybenia sa účastník konania žiada o odpustenie, prípadne zníženie finančnej sankcie, ktorú SOI v správnom konaní udelila. V tomto náročnom období, ktoré aktuálne celosvetovo pretrváva v súvislosti s pandémiou vírusu SARS-COVID-19 by bola pokuta likvidačná. Podľa účastníka konania vzniknutá situácia bude mať obrovský dopad najmä na oblasť cestovného ruchu a teda priamo na nás predajcov zájazdov.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní napadnutého rozhodnutia v súvislosti s námietkami účastníka konania má za to, že účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky v súvislosti s porušením § 15 ods. 1 písm. a), písm. b), písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. Skutočnosti a dôvody uvedené v odvolaní nespochybňujú uloženie sankcie zo strany správneho orgánu a nie sú tak dôvodom na zrušenie prvostupňového rozhodnutia.

Podľa ustanovenia § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené:*

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,*
- b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,*
- c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,*“

Odvolací orgán uvádza, že zákon mu neumožňuje prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci pri výkone svojej činnosti je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. V súvislosti s odstránením kontrolou zistených nedostatkov, odvolací orgán túto skutočnosť síce vníma pozitívne, avšak táto 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 v znení neskorších predpisov je *kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie*. Prijatie príslušných opatrení je povinnosťou účastníka konania, a teda taktiež nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona. 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.

Na námietku účastníka konania v ktorej uviedol, že prevádzka bola označená v podobe obchodného mena, zodpovednej osoby, sídla odvolací orgán uvádza, že z inšpekčného záznamu zo dňa 23.08.2019 uvedené tvrdenie účastníka konania nevyplýva. V tomto inšpekčnom zázname boli uvedené zistené nedostatky – porušenie § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa, a osoba prítomná pri kontrole – konateľ účastníka konania nenamietal zistenia, a uviedol len: „*Inšpekčný záznam som prevzal, Zmluvy doručíme a vyjadríme sa dodatočne*. Zároveň odvolací orgán poukazuje na to, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá z a protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly zo dňa 23.08.2019 v prevádzkarni Cestovná agentúra ZAHRA, Pribinova 2894, OC RONEK, Čadca.

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

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu sankcie. Odvolací orgán k uvedenému zároveň poznamenáva, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie uloženej sankcie.

Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici 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. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala 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 zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom von – 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 a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty po znížení za primeranú zisteným nedostatkom. 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.

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 povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 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.*“

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 v súvislosti s porušením § 15 ods. 1 písm. a), písm. b), písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa uvádza, že označenie prevádzkarne predpísanými, zákonom požadovanými údajmi je pre spotrebiteľa dôležité, nakoľko spotrebiteľ, ktorý je v právnom vzťahu vyplývajúcom z kúpnej zmluvy, má zákonom o ochrane spotrebiteľa priznané práva, ktoré v prípade potreby v budúcnosti má spotrebiteľ právo uplatniť. Avšak aby tieto práva mohol účinne uplatniť, spotrebiteľ potrebuje vedieť, u koho si ich presne môže uplatniť, na koho sa obrátiť a v ktorú pracovnú hodinu. V dôsledku neonačenia prevádzkarne predpísanými, zákonom požadovanými údajmi je spotrebiteľovi sťažené domáhať sa svojich práv, nakoľko spotrebiteľ by si musel uvedené chýbajúce informácie prácne zisťovať.

Odvolací orgán má za to, že výška uloženej pokuty je vzhľadom na jej represívno- výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona. 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. Odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému skutkovému stavu.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa ustanovenia § 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.