

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

Číslo : **SK/0040/99/2021**

Dňa : **29.09.2022**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **TECHNOPLUS ELECTRIC s. r. o., sídlo: Urxova 361, 955 01 Práznovce, IČO: 46 769 986**, kontrola internetového obchodu www.technoplus.sk začatá dňa 03.06.2020 a ukončená dňa 09.07.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0039/03/2020 zo dňa 31.05.2021, 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 **500,- EUR, slovom: päťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. g), h), i), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0039/03/2020 zo dňa 31.05.2021 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – **TECHNOPLUS ELECTRIC s. r. o.** - peňažnú pokutu vo výške 500,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. b) a § 4 ods. 2 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 povinností vyplývajúcich z § 3 ods. 1 písm. g), h), i), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „*zákon č. 102/2014 Z. z.*“).

Za účelom preverenia spotrebiteľského podania č. 235/2020 a za účelom kontroly internetového obchodu www.technoplus.sk bola dňa 02.06.2020 vykonaná objednávka č. 15382 v hodnote 17,40 €, doručenie kuriérom v hodnote 5,50 €, t. j. objednávka v celkovej hodnote 22,90 €, pričom bol zvolený spôsob platby dobierkou. Predmetom objednávky č. 15382 bol: Termostat poistný 98° C KNTP Dražice á 17,40 €. Po vykonaní objednávky prišiel na adresu fiktívnej e-mailovej adresy automaticky vygenerovaný e-mail. Objednaný tovar - Termostat poistný 98° C KNTP Dražice bol dňa 03.06.2020 osobne prevzatý inšpektorom SOI. K predaju došlo mimo obchodných priestorov predávajúceho. Tovar priviezol kuriér spoločnosti DPD SK s.r.o., zaplatená suma za dobierku bola 22,90 € a uhradená bola inšpektorom SOI v hotovosti. Doklad od doručovateľa o zaplatení bol vydaný inšpektorovi SOI v písomnej forme, a to: Potvrdenie o prijatí platby za dobierku zo dňa 03.06.2020. Dňa 03.06.2020 bola doručovaná zásielka otvorená na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín. Súčasťou balenia bola Faktúra č. 620297 zo dňa

02.06.2020 v hodnote 22,90 €. Realizáciou objednávky bolo jednoznačne preukázané, že internetový obchod www.technoplus.sk, ktorý prevádzkuje účastník konania, je funkčný.

Inšpektormi SOI bola dňa 03.06.2020 začatá kontrola internetového obchodu www.technoplus.sk, ktorá bola ukončená dňa 09.07.2020 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: neoznámil spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov; neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“)); neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania 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.*“

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne neupierať spotrebiteľovi právo na informácie; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov; poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ); oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; čo účastník konania porušil.

Dňa 03.06.2020 bola vykonaná kontrola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu, evidovaného pod č. 235/2020, odobratia a posúdenia údajov z podstránok Kontakt, Dodacie podmienky, Reklamačný poriadok a Obchodné podmienky (ďalej len „OP“) internetového obchodu www.technoplus.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom

v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri kontrole dňa 09.07.2020 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný do jeho elektronickej schránky dňa 14.07.2020 a bol mu doručený dňa 30.07.2020. OP a ostatné podstránky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného vyplýva, že ide o spotrebiteľskú zmluvu.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickej obchode a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o elektronickej obchode“) poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služieb na elektronickej zariadení poskytnúť, inšpektori SOI zistili, že na internetovej stránke www.technoplus.sk chýbala informácia o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb podlieha, keď v článku I. Základné ustanovenia boli uvedené tieto informácie:

„Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj

A. Sládkovičova 119, 971 01 Prievidza

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

tel. č.: 046/542 2771

e-mail: tn@soi.sk“.

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

Kontrolou obsahu OP a Reklamačného poriadku účastníka konania bolo zároveň zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v OP v článku VI. Odstúpenie od zmluvy a v Reklamačnom poriadku v bode 5. a v bode 7. boli uvedené neprijateľné podmienky, ktoré spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

VI. Odstúpenie od zmluvy

Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorý je spotrebiteľ:

„V zmysle ustanovenia § 12 zákona O ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote doručený list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. ...“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v súčasnosti platí 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, ktorý upravuje právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu v § 7 ods. 1. V zmysle uvedeného ustanovenia pritom môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Rovnako ide o neprijateľnú zmluvnú podmienku, ak predávajúci vo svojich OP ustanovuje, že kupujúci je povinný doručiť v uvedenej dobe určenej pre odstúpenie od zmluvy list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Podľa § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (napr. formou e-mailovej správy). Oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť pritom predávajúcemu v zákonnej

lehote aj doručené, nakoľko v zmysle § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň 14-dňovej lehoty.

VI. Odstúpenie od zmluvy

Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorý je spotrebiteľ:

„... Tovar je kupujúci spotrebiteľ povinný vrátiť úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal. V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, predávajúci môže vrátenú cenu znížiť o tomu odpovedajúcu čiastku. Peniaze budú vrátené kupujúcemu spotrebiteľovi do 15 dní od účinnosti odstúpenia od zmluvy kupujúcim. Predávajúci nie je povinný po uplynutí zákonom stanovenej lehoty 7 dní (zákon č. 108/2000 Z.z.) prijať na reklamáciu nevyčistený alebo inak znečistený tovar nezodpovedajúci hygienickým štandardom. Ak sa rozhodne kupujúci pre odstúpenie v tejto lehote, odporúčame pre urýchlenie vybavenie odstúpenia tovar doručiť na adresu predávajúceho spolu s priloženým sprievodným listom s prípadným dôvodom odstúpenia od kúpnej zmluvy (nie je podmienkou), s číslom nákupného dokladu a uvedeným číslom bankového účtu alebo s uvedením, či suma bude vyplatená v hotovosti alebo či bude čerpaná pre ďalší nákup.“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená taktiež ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. Predávajúci teda nemôže znížiť finančnú čiastku, ktorú je povinný vrátiť pri odstúpení od zmluvy kupujúcemu, o čiastku zodpovedajúcu poškodeniu tovaru. Predávajúci si teda nemôže započítať náhradu škody oproti kúpnej cene, (resp. cene uhradenej pri objednávaní tovaru), ktorú je povinný vrátiť do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Náhradu škody vzniknutej na tovare si môže predávajúci uplatniť až následne v rámci samostatného civilného konania na príslušnom súde. Rovnako ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v súčasnosti platí 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, ktorý nahradil zákon č. 108/2000 Z. z., pričom zákon č. 102/2014 Z. z. neupravuje podmienky prijatia reklamácie tovaru. Právna úprava reklamačného konania je obsiahnutá v 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Rovnako ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, v ktorej predávajúci uvádza, že vráti kupujúcemu peniaze v lehote 15 dní od doručenia vráteného tovaru (odstúpenia od kúpnej zmluvy), keď v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Reklamačný poriadok

Bod 5.

„Je neprípustné, aby konečný spotrebiteľ uplatňoval reklamáciu priamo u našej spoločnosti. A to ani v prípade, že tovar – náhradný diel spotrebiteľ kúpil u inej obchodnej spoločnosti pre vlastnú potrebu, nakoľko ani tento postup neruší povinnosť, že spotrebiteľ musí reklamáciu

v prvej rade uplatniť u servisného technika (osoba odborne spôsobilá a oprávnená vykonávať opravy – platný Živnostenský list), ktorý realizoval opravu jeho spotrebiča, a ktorý na mieste môže odborne posúdiť vzniknutú situáciu a na základe zistenej situácie vypracuje svoje stanovisko, ktoré zahrnie do montážneho listu, ktorý už vystavil pri ukončení príslušnej opravy.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie. Na základe vykonanej objednávky tovaru zo dňa 02.06.2020 (číslo objednávky 15382) bolo spoľahlivo preukázané, že účastník konania ako predávajúci predáva tovar prostredníctvom internetového obchodu aj spotrebiteľom, t. j. fyzickým osobám – nepodnikateľom, pričom v prípade uplatnenia reklamácie spotrebiteľom je povinný túto prijať, zaevidovať a vybaviť v súlade s platnou legislatívou.

Reklamačný poriadok

Bod 7.

„V prípade oprávnenej reklamácie predávajúci nesie priame materiálové náklady na odstránenie závad. Predávajúci nehradí dopravné náklady ani ďalšie prípadné nepriame náklady a to ani v prípade uznanej reklamácie.“

Vyššie uvedená podmienka bola vyhodnotená tiež ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon nerozlišuje, či ide o oprávnenú alebo neoprávnenú reklamáciu a v zmysle § 598 OZ má kupujúci právo na úhradu nákladov spojených s uplatnením práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady. Zákon priznáva právo na úhradu nevyhnutných nákladov súvisiacich s reklamačným konaním bez ohľadu na výsledok posúdenia reklamácie spotrebiteľa, (t. j. spôsobu vybavenia reklamácie).

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím bol porušený § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.technoplus.sk, kontrolou OP a Reklamačného poriadku bolo zistené, že vo zverejnených OP, resp. na inom mieste internetového obchodu www.technoplus.sk, účastník konania ku dňu kontroly 03.06.2020 jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvádzaných na internetovej stránke www.technoplus.sk, kontrolou OP a na základe vykonanej objednávky č. 15382 v celkovej hodnote 22,90 € zo dňa 02.06.2020 bolo zároveň zistené, že účastník konania opomenul povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Formulár na odstúpenie od zmluvy sa na internetovej stránke www.technoplus.sk v čase kontroly dňa 03.06.2020 nenachádzal a nebol poskytnutý ani k vykonanej objednávke tovaru č. 15382. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.technoplus.sk a kontrolou OP bolo taktiež zistené, že vo zverejnených OP, resp. na inom mieste internetového obchodu www.technoplus.sk, účastník konania ku dňu kontroly 03.06.2020 jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že vo zverejnených OP, resp. v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.technoplus.sk, ku dňu kontroly 03.06.2020 chýbalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ). Týmto konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo taktiež zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.technoplus.sk ku dňu kontroly 03.06.2020 neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov. Účastník konania taktiež neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tým účastník konania konal v rozpore s povinnosťami, ktoré mu vyplývajú z § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

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

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

V podanom odvolaní účastník konania uviedol, že sa odvoláva proti výške uloženej pokuty. Účastník konania uvádza, že všetky vymenované nedostatky boli obratom v príslušných dokumentoch odstránené. Účastník konania tiež podotýka, že ide o prvý priestupok v doterajšej prevádzke obchodu. Účastník konania je presvedčený, že táto skutočnosť by mala byť zohľadnená pri stanovovaní výšky ukladanej sankcie.

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

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

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

Podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. *„predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.“*

Podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. *„predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov*

predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.“

Podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. „predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.“

Podľa § 3 ods. 1 písm. 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.“

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

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 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“), 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 námietke účastníka konania, že ide o prvý priestupok v doterajšej prevádzke obchodu, odvolací orgán uvádza, že ju považuje za právne irelevantnú a subjektívnu. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane

spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinností je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Účastník konania ako podnikajúci subjekt má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko podnikateľská činnosť, ktorú vykonáva, predpokladá od neho určitú mieru znalostí súvisiacich s predmetom jeho činnosti.

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

Odvolací orgán 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. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací orgán taktiež zdôrazňuje, že rozhodujúcim pre konštatovanie porušenia povinností stanovených zákonom je skutkový stav zistený v čase kontroly, z ktorého aj podľa odvolacieho orgánu jednoznačne vyplýva, že účastník konania si predmetné zákonné povinnosti nesplnil. Odvolací orgán uvádza, že právne posúdenie skutkového stavu zisteného a zaznamenaného na základe vykonanej kontroly, patrí správne 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 ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) a § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a ustanovenia § 3 ods. 1 písm. g), h), i), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z. A teda 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. V postupe správneho orgánu nevzhladol odvolací orgán žiadnu nezákonnosť.

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 uvádza, že sa odvoláva proti výške uloženej pokuty. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania, nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a k jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj zložku represívnu. Represívna funkcia takto uloženej pokuty smeruje k ochrane práv a záujmov spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa či zákonom č. 102/2014 Z. z. Správny orgán pokutu dostatočne odôvodnil v súlade s atribútmi stanovenými v ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pri ukladaní pokuty zvažil všetky okolnosti prípadu, závažnosť a rozsah porušenia povinností účastníkom konania, pričom odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinností bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú.

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 Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (ďalej len „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 páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprisnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbach 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.*“

Odvolačný 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. Odvolačný orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter a počet zistených porušení, ako aj možný dopad na spotrebiteľa, 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. Odvolačný správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Na internetovej stránke www.technoplus.sk, ktorej prevádzkovateľom je účastník konania, chýbala informácia o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb podlieha. Orgán dozoru prihliadol na to, že účelom právnej úpravy upravenej zákonom o elektronickom obchode je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto citovaný predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby informáciu o adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 1 zákona o elektronickom obchode tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

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 odvolačný 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. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je

objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. 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. Zakotvením predmetných neprijateľných zmluvných podmienok spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov uplatnenia jeho zákonných práv závažným spôsobom odradený od uplatnenia odstúpenia od zmluvy, resp. reklamácie. Navyše sa tieto OP nachádzali na internetovej stránke www.technoplus.sk, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. Charakter predmetných nedostatkov a vymedzenie nesúladu s existujúcou kogentnou právnou úpravou sú bližšie vymedzené v predchádzajúcom texte odôvodnenia tohto rozhodnutia. Spotrebiteľ ako laik v danej oblasti dôveruje relevantnosti údajov uvedených v OP predávajúceho, v dôsledku čoho môže byť v danom rámci neprijateľne znižovaný rozsah jeho práv, nakoľko možno odôvodnene predpokladať, že spotrebiteľ si svoje práva uplatní hlavne v prípade, ak je o nich aj riadne poučený. V danom prípade bolo identifikovaných viacero neprijateľných nedostatkov s negatívnym dosahom na spotrebiteľov, ktorým boli určené.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že spotrebiteľ ako kupujúci má právo na úplné a pravdivé poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Správny orgán vyhodnotil porušenie vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania ako závažné, a to nielen vzhľadom na charakter informácií, ktoré predávajúci opomenul poskytnúť spotrebiteľom, ale aj s ohľadom na závažný charakter predmetných informácií a skutočnosť, že môžu byť zmenené iba so súhlasom oboch zmluvných strán. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku. Informácie uvedené v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Vo všeobecnosti, neposkytnutie informácií, prípadne poskytnutie nesprávnych či skreslených informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa uplatniť reklamáciu, resp. odstúpiť od zmluvy, je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a uviesť ho do omylu, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, má možnosť odstúpiť od zmluvy, (resp. v prípade väd reklamovať výrobok) tak, ako mu to garantuje zákon, pričom po oboznámení sa s nesprávnymi informáciami poskytovanými predávajúcim, stráca istotu o skutočnom rozsahu svojich práv. Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa reklamovať výrobok, resp. odstúpiť od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, či zmätku neuplatní svoje právo, ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu, že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon. Neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi môže mať za následok, že spotrebiteľ v dôsledku nevedomosti nevyužije jedno zo svojich zákonom priznaných práv, a to právo odstúpiť od zmluvy napriek tomu, že s výrobkom nebude spokojný. Takisto, riadne poskytnutie informácie podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. nemá za úlohu chrániť len spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim

na prevzatie tovaru, pričom toto neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. Orgán dozoru prihliadol pri rozhodovaní aj 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 vád, čo môže viesť k značnej svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi. Následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch, došlo taktiež k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Odvolací orgán uvádza, že cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj odvolací orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 102/2014 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona 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.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamietá ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00390320.

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.