

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

Číslo: SK/0087/99/2023

Dňa: 03.04.2024

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 – **Lubomír Valko – Najrek, miesto podnikania: Varšavská 2493/21, 040 13 Košice - Sídliisko Ťahanovce, IČO: 46 299 289**, kontrola internetového obchodu www.automotosvet.sk začatá dňa 10.10.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, 040 65 Košice a ukončená dňa 01.12.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, 040 65 Košice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/D/0229/08/22 zo dňa 22.03.2023, ktorým bola 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 uložená peňažná pokuta vo výške **600,- EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie **§ 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b)** v nadväznosti na **§ 3 ods. 1; § 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 a pre porušenie **§ 3 ods. 1 písm. b), písm. d), písm. g), písm. h), písm. i), písm. t)** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie mení tak, že:

účastníkovi konania:

Lubomír Valko – Najrek

miesto podnikania:

Varšavská 2493/21, 040 13 Košice - Sídliisko Ťahanovce

IČO:

46 299 289

kontrola internetového obchodu www.automotosvet.sk začatá dňa 10.10.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, 040 65 Košice a ukončená dňa 01.12.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, 040 65 Košice,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), keď účastník konania v obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://www.automotosvet.sk/>, uvedením podmienky v znení: „7.2 Tovar na vrátenie musí byť: „a) nepoškodený. b) kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie...), c) vrátane priloženého dokladu o kúpe.“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a nad rámec zákona;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke <https://www.automotosvet.sk/> v čase začatia kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o mene, priezvisku a mieste podnikania poskytovateľa služieb, daňovom identifikačnom čísle, označení registra, ktorý poskytovateľ registra zapísal a čísle zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach

ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v obchodných podmienkach, zverejnených na webovom sídle internetového obchodu <https://www.automotosvet.sk/>, dojednal podmienky zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa t. j. neprijateľné podmienky. Ako neprijateľné podmienky boli kontrolou vyhodnotené nasledovné ustanovenia obchodných podmienok zverejnených na stránke internetového obchodu v čase začatia kontroly: *„Reklamovaný tovar musí byť doručený predávajúcemu do miesta jeho podnikania spolu s písomným oznámením závady, inak bude reklamácia považovaná za neplatnú. Reklamácie posudzujeme v súlade s pokynmi výrobcu tovaru. Kupujúci musí oznámiť predávajúcemu zistené závady najneskôr do 3 dní od prevzatia tovaru písomne (aj e-mailom).“*, v časti: *„Záverečné ustanovenia“*, uvedením podmienky v znení: *„Predávajúci ručí kupujúcemu za odoslanie tovaru v rámci dohodnutej dodacej doby, za cenu tovaru v čase objednávky, za kvalitné zabalenie tovaru, za dodanie správneho tovaru. Vyhradzuje si právo navýšiť sumu poštovného v prípade, že ide o rozmernejší alebo ťažší tovar. Predávajúci neručí kupujúcemu za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú Slovenskou poštou (alebo udaním nesprávnej adresy kupujúceho), za prípadné nedodanie tovaru (vinou dodávateľa), za poškodenie zásielky zavinené Slovenskou poštou, v takom prípade je nutné uplatňovať reklamáciu priamo u pracovníka kuriérskej služby, alebo na pošte.“*, a uvedením podmienky v znení: *„Predávajúci má právo nedodať objednaný tovar zákazníkovi, ktorý v minulosti neprevzal tovar a neuhradil predávajúcemu náklady vzniknuté v súvislosti s expedovaním a spätným doručením tovaru.“* Ako neprijateľné podmienky boli kontrolou vyhodnotené taktiež nasledovné ustanovenia obchodných podmienok, zverejnených na stránke internetového obchodu https://www.automotosvet.sk v čase po začatí kontroly - dňa 20.10.2022, a to konkrétne podmienka uvedená v čl. 2. **OBJEDNÁVANIE**, v znení: *„2.5 Zrušenie objednávky je zo strany kupujúceho možné do 24 hodín od objednania tovaru bez udania dôvodu. Kupujúci môže objednávku zrušiť v Zákazníckej sekcii na webstránke predávajúceho, telefonicky alebo e-mailom. Po overení splnenia podmienok zrušenia objednávky potvrdí predávajúci kupujúcemu storno objednávky e-mailom alebo telefonicky. V prípade, že už bola suma za objednaný tovar uhradená, predávajúci zašle peniaze späť na bankový účet kupujúceho, alebo ich doručí iným spôsobom, ktorý si spolu dohodnú.“*, v čl.7. **ODSTÚPENIE OD VYBAVENEJ OBJEDNÁVKY**, v znení: *„7.1 Kupujúci je v súlade so zákonom oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od vybavenej objednávky (podľa zákona "od kúpnej zmluvy", ak už kupujúci prevzal tovar) do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru,“* a v znení: *„7.4 Po splnení podmienok podľa bodov 7.1 až 7.3 týchto Obchodných podmienok a po obdržaní vráteného tovaru je predávajúci povinný: a) prevziať tovar naspäť, b) vrátiť kupujúcemu v lehote najneskôr 15 dní odo dňa odstúpenia od vybavenej objednávky celú cenu zaplatenú za tovar, okrem poplatku za dopravu.“*;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. b) 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.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, keď obchodné meno predávajúceho bolo v čase začatia kontroly dňa 10.10.2022 uvedené v rámci okna „Kontakt“ na stránke internetového obchodu <https://www.automotosvet.sk/> nesprávne, nakoľko bolo uvedené: „Názov firmy: AutoMotoSvet“;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o lehote, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar, keď predávajúci - účastník konania, v rámci informácií na stránke internetového obchodu <https://www.automotosvet.sk/>, v čase začatia kontroly neposkytoval spotrebiteľom informácie o lehote, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytnie spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.automotosvet.sk/> sa v čase začatia kontroly nenachádzala informácia o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach a lehote na odstúpenie od zmluvy, pričom spotrebiteľom nebol poskytnutý ani formulár na odstúpenie od zmluvy;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, keď uvedená informácia pre spotrebiteľov v čase začatia kontroly na internetovej stránke účastníka konania <https://www.automotosvet.sk/> nebola uvedená;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (v zmysle čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.automotosvet.sk/> sa v čase kontroly nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

u k l a d á

podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **550,- EUR**, **slovom: päťstopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02290822.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Košiciach pre Košický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Ľubomír Valko – Najrek – peňažnú pokutu vo výške 600,- EUR, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a); § 4

ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) 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. b), písm. d), písm. g), písm. h), písm. i), písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Inšpektormi SOI bola dňa 10.10.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, 040 65 Košice začatá kontrola internetového obchodu www.automotosvet.sk, ktorá bola ukončená dňa 01.12.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, 040 65 Košice.

Predmetná kontrola inšpektormi SOI bola zameraná na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. (ďalej len „zákon o elektronickom obchode,“) s cieľom preverenia obsahu podnetu č. 614/2022.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne právo na informácie; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; neoznámil spotrebiteľovi obchodné predávajúceho; neoznámil spotrebiteľovi adresu predávajúceho, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písme b); neoznámil spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúceho; 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 odvolaním napadnutého rozhodnutia Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/D/0229/08/22 zo dňa 22.03.2023, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia. Odvolací orgán po preskúmaní napadnutého rozhodnutia považuje skutkový stav za presne a spoľahlivo zistený, v odvolacom konaní však napriek uvedenému zmenil napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia a to tak, že časť výroku, ktorým bolo konštatované porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. d) zákona č. 102/2014 Z. z. vypustil z nasledujúceho dôvodu. Prvostupňový správny orgán vo výroku rozhodnutia skonštatoval, že účastník konania ako predávajúci „*v čase začatia kontroly, na stránke internetového obchodu <https://www.automotosvet.sk/> v rámci bodu: “Záruka, Reklamácie, vrátenie tovaru“ obchodných podmienok, kde uvádzal informáciu „*tovar musí byť doručený predávajúceho do miesta jeho podnikania*“, avšak v čase začatia kontroly nebolo*

na stránke internetového obchodu <https://www.automotosvet.sk/> zverejnené miesto podnikania predávajúceho kam mal byť reklamovaný tovar spotrebiteľom v zmysle pokynov doručený: „, čím mal porušiť povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. d) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný oznámiť spotrebiteľovi adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, **ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písmene b)**. Účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach v časti „Záruka, reklamácie, vrátenie tovaru“ uviedol, že reklamovaný tovar musí byť doručený predávajúcemu do miesta jeho podnikania, z čoho vyplýva, že adresa, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru nie je odlišná od adresy uvedenej v § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z., keďže touto adresou je miesto podnikania.

Ďalej odvolací orgán v prípade porušenia zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, pristúpil k zmene opisu skutkových okolností tak, že znenie „...neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a sídle poskytovateľa služieb“ nahradil nasledovným znením „neposkytol spotrebiteľovi informáciu o mene, priezvisku a mieste podnikania poskytovateľa služieb“, čím bol daný súlad s § 4 ods. 1 písm. a) zákona o elektronickom obchode.

Odvolací orgán súčasne pristúpil k zníženiu výšky uloženého postihu tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Vykonaná zmena nemá vplyv na presne a spoľahlivo zistený skutkový stav zistený inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj a nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie ostatných zákonných ustanovení uvedených vo výroku napadnutého rozhodnutia. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil. Povinnosťou účastníka konania bolo neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne neupierať spotrebiteľovi právo na informácie; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; oznámiť spotrebiteľovi obchodné meno predávajúceho; oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar; oznámiť spotrebiteľovi 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 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; 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.

Inšpektormi SOI bola dňa 10.10.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice začatá kontrola internetového obchodu www.automotosvet.sk a to stiahnutím a vytlačením podkladov z internetovej stránky účastníka konania https://www.automotosvet.sk: *obchodné podmienky pre spotrebiteľov zo stránky zo dňa 10.10.2022 (príloha č. 1), PrtSc informácií zo stránky zo dňa 10.10.2022 (príloha č. 2), ponuka vybraných textilných výrobkov (príloha č. 3), PrtSc objednávky (príloha č. 4), e-mailová komunikácia s predávajúcim v rámci objednávky a dokončenie objednávky (príloha č. 5), poštovné (príloha č. 6), zásady ochrany osobných údajov (príloha č. 7), kontakt zo stránky zo dňa 10.10.2022 (príloha č. 8), PrtSc informácií zo stránky zo dňa 27.10.2022 (príloha č. 9), obchodné podmienky zo stránky zo dňa 27.10.2022 (príloha č. 10), kontakt zo stránky zo dňa 27.10.2022 (príloha č. 11), e-mailová komunikácia s predávajúcim, ktorou bola oznámená kontrola SOI a výzva na doručenie dokladov zo dňa 18.10.2022 (príloha č. 12)*. Kontrola bola ukončená dňa 01.12.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice spísaním inšpekčného záznamu a jeho prerokovaním a odovzdaním prítomnému účastníkovi konania.

Predmetné podklady boli zverejnené 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.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok (ďalej len „OP“) bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v časti 7. „Odstúpenie od vybavenej objednávky“, bod 7.2 (OP stiahnuté ku dňu 10.10.2022), bola uvedená podmienka uložená spotrebiteľovi bez právneho dôvodu a to nasledovne.

7. Odstúpenie od vybavenej objednávky

7.2 „Tovar na vrátenie musí byť: a) nepoškodený, b) kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie, ...), c) vrátane priloženého dokladu o kúpe.“

Uvedenú podmienku možno klasifikovať ako ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon neustanovuje spotrebiteľovi povinnosť pri odstúpení od zmluvy vrátiť predávajúcemu nepoškodený tovar. Zákon pri odstúpení od zmluvy neustanovuje spotrebiteľovi povinnosť (zákaz) tovar nepoužiť a to z dôvodu, že spotrebiteľ má právo v prípade výrobkov, ktorých povaha umožňuje ich vyskúšanie za účelom overenia vlastností a funkcií výrobku, tieto rozbaľiť a vyskúšať obdobne ako v kamennej predajni. Odvolací orgán podotýka, že v prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je podľa názoru účastníka konania poškodený, vzniká predávajúcemu voči kupujúcemu nárok na náhradu škody, ale povinnosť predávajúceho vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, tým nie je dotknutá.

Uvedenou podmienkou, ktorou predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu OP bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to nasledovne.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 písm. a), písm. b), písm. d) a písm. e) zákona o elektronickom obchode poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektori SOI zistili, že na internetovej stránke www.automotosvet.sk chýbala informácia o mene, priezvisku a mieste podnikania poskytovateľa služieb; chýbala informácia o daňovom identifikačnom čísle, ak je účastník konania platiteľom dane z pridanej hodnoty; chýbala informácia o označení registra, ktorý účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti zapísal a číslo zápisu a chýbala informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, čím spotrebiteľovi upieral jeho právo na informácie. Tým účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo zároveň zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v časti „Záruka, reklamácie, vrátenie tovaru“; v časti „Záverečné ustanovenia“ (OP stiahnuté ku dňu 10.10.2022) a OP v časti 2. „Objednávanie“, bod. 2.5; v časti 7. „Odstúpenie od vybavenej objednávky“, bod 7.1 a 7.4 (OP stiahnuté ku dňu 27.10.2022) a to v nasledovnom znení.

Záruka, reklamácie, vrátenie tovaru

„Reklamovaný tovar musí byť doručený predávajúcemu do miesta jeho podnikania spolu s písomným oznámením závady, inak bude reklamácia považovaná za neplatnú. Reklamácie posudzujeme v súlade s pokynmi výrobcu tovaru. Kupujúci musí oznámiť predávajúcemu zistené závady najneskôr do 3 dní od prevzatia tovaru písomne (aj e-mailom).“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ

môže uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vady u predávajúceho počas plynutia celej záručnej doby. Reklamácia je jednostranný právny úkon v zmysle ustanovení OZ a v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, a ak kupujúci uplatní u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená, zodpovednosť za vady veci počas plynutia záručnej doby podľa ustanovení § 625 a § 626 OZ, predávajúci je povinný v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa danú reklamáciu vybaviť. **Záverečné ustanovenia**

„Predávajúci ručí kupujúcemu za odoslanie tovaru v rámci dohodnutej dodacej doby, za cenu tovaru v čase objednávky, za kvalitné zabalenie tovaru, za dodanie správneho tovaru. Vyhradujeme si právo navýšiť sumu poštovného v prípade, že ide o rozmernejší alebo ťažší tovar. Predávajúci neručí kupujúcemu za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú Slovenskou poštou (alebo udaním nesprávnej adresy kupujúceho), za prípadné nedodanie tovaru (vinou dodávateľa), za poškodenie zásielky zavinené Slovenskou poštou, v takom prípade je nutné uplatňovať reklamáciu priamo u pracovníka kuriérskej služby, alebo na pošte.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka *„za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.“* Uzavretím spotrebiteľskej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim sa predávajúci zaviazal dodať spotrebiteľovi tovar v dohodnutej dobe a svojho záväzku sa nemôže zbaviť konštatovaním zodpovednosti tretej strany - dopravcu, vo vzťahu ktorej nie je spotrebiteľ v žiadnom zmluvnom vzťahu. V prípade vzniku škody z dôvodu nedodania alebo poškodenia zásielky konaním, resp. opomenutím konania dopravcu, zodpovednosť za spôsobenú škodu si uplatňuje predávajúci voči dopravcovi.

„Predávajúci má právo nedodať objednaný tovar zákazníkovi, ktorý v minulosti neprevzal tovar a neuhradil predávajúcemu náklady vzniknuté v súvislosti s expedovaním a spätným doručením tovaru.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa *„predávajúci je 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. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov.“*

2. Objednávanie

2.5 „Zrušenie objednávky je zo strany kupujúceho možné do 24 hodín od objednania tovaru bez udania dôvodu. Kupujúci môže objednávku zrušiť v Zákazníckej sekcii na web-stránke predávajúceho, telefonicky alebo e-mailom. Po overení splnenia podmienok zrušenia objednávky potvrdí predávajúci kupujúcemu storno objednávky e-mailom alebo telefonicky. V prípade, že už bola suma za objednaný tovar uhradená, predávajúci zašle peniaze späť na bankový účet kupujúceho, alebo ich doručí iným spôsobom, ktorý si spolu dohodnú.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. *„spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.“* Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru a to bez časového obmedzenia odoslania objednávky predávajúcemu.

7. Odstúpenie od vybavenej objednávky

7.1 „Kupujúci je v súlade so zákonom oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od vybavenej objednávky (podľa zákona "od kúpnej zmluvy", ak už kupujúci prevzal tovar) do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) predmetného zákona, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.

7.4 Po splnení podmienok podľa bodov 7.1 až 7.3 týchto Obchodných podmienok a po obdržaní vráteného tovaru je predávajúci povinný: a) prevziať tovar naspäť, b) vrátiť kupujúcemu v lehote najneskôr 15 dní odo dňa odstúpenia od vybavenej objednávky celú cenu zaplatenú za tovar, okrem poplatku za dopravu.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 9 ods. 1 a ods. 2 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 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe vrátenia všetkých platieb, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Všetky vyššie 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 informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.automotosvet.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi obchodné meno predávajúceho. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.automotosvet.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.automotosvet.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 k zákonu č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.automotosvet.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým,

ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, 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 ustanovenie § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.automotosvet.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a súčasne neuviedol na svojom webovom sídle www.automotosvet.sk odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

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

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

Účastník konania v podanom odvolaní uvádza, že obchodné podmienky na jeho web stránke neboli podľa zistenia v súlade so zákonom, ale týmto finančne nepoškodil žiadneho zákazníka a ihneď po obdržaní podnetu zjednal nápravu - úpravu obchodných podmienok a ich zosúladenie so zákonom, tak ako bol poučený. Z tohto dôvodu považuje výšku stanovenej pokuty za neprimerane vysokú, vzhľadom k tomu, že finančne nepoškodil žiadneho zákazníka a ihneď zjednal nápravu a nedostatky v termíne odstránil. Účastník konania uvádza, že tieto nedostatky si uvedomil a v budúcnosti pri svojej podnikateľskej činnosti sa bude snažiť vyvarovať podobným chybám.

Na základe uvedeného účastník konania žiada o prehodnotenie výšky stanovenej pokuty.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu administratívneho spisu k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia. Skutočnosti uvedené v odvolaní účastníka konania odvolací orgán vyhodnotil ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za zistené porušenia príslušných zákonov. Podľa názoru odvolacieho orgánu prvostupňový správny orgán konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky kontroly uskutočnenej inšpektormi SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. b), písm. g), písm. h), písm. i), písm. 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.

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 § 3 ods. 1 písm. b) 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, obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná.“

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

Podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. „Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.“

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

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

K námietke účastníka konania, že „finančne nepoškodil žiadneho zákazníka“, odvolací orgán uvádza nasledovné.

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. To znamená, že k porušeniu práv spotrebiteľov jednoznačne došlo už len skutočnosťou, že účastník konania si riadne nesplnil informačné povinnosti voči spotrebiteľom, čo taktiež môže mať za následok, že spotrebiteľ si svoje zákonom garantované práva neuplatnil. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník

konania ako predávajúci 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 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. Podľa názoru odvolacieho orgánu správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti.

V tejto súvislosti odvolací orgán podotýka, že 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 spisali 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) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

K námietke účastníka konania, že „ihneď po obdržaní podnetu zjednal nápravu - úpravu obchodných podmienok a ich zosúladenie so zákonom, tak ako bol poučený“, odvolací orgán uvádza, že túto skutočnosť hodnotí pozitívne, avšak táto na posúdenie daného prípadu nemá vplyv, nakoľko v súlade s ustanovením § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“) je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania, ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Vzhľadom na uvedené nejde o okolnosť, na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

Odvolací orgán ďalej uvádza, 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.

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 ods. 1 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 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 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) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a porušil § 3 ods. 1 písm. b), písm. g), písm. h), písm. i), písm. 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 o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.

Účastník konania v odvolaní žiada o prehodnotenie výšky stanovenej pokuty. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo a po zmene prvostupňového rozhodnutia spočívajúcej vo vypustení § 3 ods. 1 písm. d) zákona č. 102/2014 Z. z. z časti výroku a odôvodnenia, pristúpil k zníženiu výšky postihu tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací orgán je toho názoru, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, pri dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. 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 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) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj k porušeniu § 3 ods. 1 písm. b), písm. g), písm. h), písm. i), písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací 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 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 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 budúca rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za 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 prejednávanych 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 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.*“

Odvolačný orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter predmetných nedostatkov a ich prípadný 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 orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Odvolačný orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Z hľadiska charakteru a spôsobu protiprávneho konania odvolačný orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, ktorého sa dopustil tým, že odstúpenie od vybavenej objednávky podmieňoval vrátením nepoškodeného tovaru; porušil zákaz neupierať spotrebiteľovi právo na informácie, ktorého sa dopustil tým, že v rámci všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 písm. a), písm. b), písm. d) a písm. e) zákona o elektronickom obchode poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, neuviedol na internetovej stránke www.automotosvet.sk informáciu o mene, priezvisku, mieste podnikania; informáciu o daňovom identifikačnom čísle; informáciu o označení registra, ktorý účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti zapísal a číslo zápisu a informáciu o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách tým, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.automotosvet.sk uviedol zmluvné podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa; ďalej porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi svoje obchodné meno; lehotu, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar; informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; 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, ktorých sa dopustil tým, že jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neposkytol spotrebiteľovi uvedené informácie v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.

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.

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 zákonných povinností 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 orgán prihliadol k tomu, že v § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. 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. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je vyjadrená v zákaze 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. Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných zmluvných podmienok spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov uplatnenia jeho zákonných práv závažným spôsobom odradený od uplatnenia reklamácie, resp. odstúpenia od zmluvy. Vzhľadom na vyššie uvedené nie je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách považovať za zanedbateľné.

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. 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 zväženia samotnej kúpy. 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. V danom prípade bol kontrolou zistený široký rozsah nedostatkov týkajúcich sa informačných povinností vo vzťahu k právam spotrebiteľa v súvislosti s predajom na diaľku, pričom 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.

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 ukladaní povinností bez právneho dôvodu 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 § 59 ods. 2 Správneho poriadku druhostupňový správny orgán napadnuté prvostupňové rozhodnutie mení tak, ako je uvedené vo výroku 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, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : SK/0043/99/2022

Dňa : 04.04.2024

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 – **MIVO DEVELOPMENT s. r. o., sídlo: Námestie sv. Egídia 97/42, 058 01 Poprad, IČO: 36 504 394, právne zastúpený:**, kontrola začatá dňa 08.10.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov zaslaním Výzvy na zaslanie stanoviska a doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. PO 515/21 a ukončená dňa 26.11.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, zameraná na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 515/2021, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0167/07/21 zo dňa 25.01.2022, 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 **200,- EUR, slovom: dvesto eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 vyššie citovaného zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa ustanovenia § 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:

„...; zistené pri výkone kontroly zo dňa ukončenej dňa 26.11.2021 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranými na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. 515/2021,“

nahrádza znením:

„...; kontrola začatá dňa 08.10.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov zaslaním Výzvy na zaslanie stanoviska a doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. PO 515/21 a ukončená dňa 26.11.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, zameraná na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 515/2021,“

a

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 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 – MIVO DEVELOPMENT s. r. o., sídlo: Námestie sv. Egídia 97/42, 058 01 Poprad, IČO: 36 504 394, právne zastúpený:, kontrola začatá dňa 08.10.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov zaslaním Výzvy na zaslanie stanoviska a doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. PO 515/21 a ukončená dňa 26.11.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, zameraná na prešetrenie písomného podnetu

spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 515/2021, 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 **200,- EUR, slovom: dvesto eur**. Uložení 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: 01670721.

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 – MIVO DEVELOPMENT s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 200,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 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“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole začatej dňa 08.10.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov zaslaním Výzvy na zaslanie stanoviska a doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. PO 515/21 a ukončenej dňa 26.11.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 515/2021 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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/0167/07/21 zo dňa 25.01.2022, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán za účelom presnejšej špecifikácie skutku doplnil do výroku napadnutého rozhodnutia, ako aj do príslušnej časti jeho odôvodnenia dátum a miesto začatia kontroly a miesto ukončenia kontroly, tak ako je to zrejme aj z inšpekčného záznamu zo dňa 26.11.2021 (pozri č. l. 51 spisu), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 30.11.2021 a právnomu zástupcovi účastníka konania bol doručený dňa 16.12.2021. Správne, dostatočne, jasne a presne má byť uvedené: „...; kontrola začatá dňa 08.10.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov zaslaním Výzvy na zaslanie stanoviska a doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. PO 515/21 a ukončená dňa 26.11.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, zameraná na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 515/2021, ...“ 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.

Povinnosťou účastníka konania bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia; čo účastník konania porušil.

Kontrolou začatou dňa 08.10.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov zaslaním Výzvy na zaslanie stanoviska a doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. PO 515/21 a ukončenou dňa 26.11.2021 bez prítomnosti zástupcu účastníka konania v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, zameranou

na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 515/2021 bolo zistené, že účastník konania porušil povinnosť podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu nedostatočného tlaku vody v byte č. A301 a v spoločných priestoroch bytového domu VILA DOMY ROLIČKY NAD MESTOM vo vile dome SO 101 spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 515/2021) uplatnenú dňa 04.05.2021 nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Inšpekčný záznam z kontroly bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk a bol mu doručený dňa 30.11.2021. Inšpekčný záznam z kontroly bol zaslaný aj právnomu zástupcovi účastníka konania, a to prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk a bol mu doručený dňa 16.12.2021.

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

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

V odvolaní účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu uviedol, že odmieta zodpovednosť za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda aj oprávnenosť správneho orgánu prvého stupňa uložiť mu ako predávajúcemu pokutu na základe § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to z týchto dôvodov: - podľa § 1 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa tento zákon okrem iného vzťahuje na predaj výrobkov; - podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa je výrobkom okrem iného nová, použitá alebo upravená hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej nehnuteľnej veci, resp. voda určená pre spotrebiteľa; - podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Z ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že sa teda vzťahuje na predaj výrobkov, pričom za výrobok sa považuje hnutel'ná vec, ktorá je aj súčasťou alebo príslušenstvom nehnuteľnej veci, resp. voda. Účastník konania ďalej uvádza, že spotrebiteľ v reklamacii zo dňa 04.05.2021 reklamoval nedostatočný tlak vody v byte a v spoločných priestoroch bytového domu. Účastník konania zároveň ozrejmuje, že predal spotrebiteľovi nehnuteľnosti, a to byt, nebytový priestor a súvisiace nehnuteľnosti presne špecifikované v článku II. ods. 1. a 2. Zmluvy o prevode vlastníctva bytu a nebytového priestoru v dome a kúpnej zmluvy na pozemky uzatvorenej medzi účastníkom konania ako predávajúcim a spotrebiteľom podávajúcim podnet a jeho manželkou ako kupujúcimi dňa 17.06.2019 (ďalej len „Kúpna zmluva“), za ktorých vady zodpovedá v zmysle záruky na akosť predmetu prevodu uvedenej v článku VIII. ods. 6. Kúpnej zmluvy. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za vady hnutel'ných vecí, ktoré sú súčasťou alebo príslušenstvom nehnuteľnej veci. Podľa názoru účastníka konania by zodpovedal za nedostatočný tlak vody v byte a v spoločných priestoroch bytového domu len vtedy, ak by sa jednoznačne preukázalo, že tento nedostatočný tlak je dôsledkom vady hnutel'nej veci, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom predaných nehnuteľných vecí, teda napr. vonkajších alebo vnútorných rozvodov vody alebo rozvodov požiarnej vody. Účastník konania však takúto vadu hnutel'nej veci, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom predaných nehnuteľných vecí, vylučuje. Účastník konania tiež uvádza, že generálny projektant projektu „Bytové domy - Vila domy Roličky nad mestom“ (ďalej len „Projekt“), architektonické štúdio CAKOV&PARTNERS, s. r. o., IČO: 44 816 031, ktoré je zodpovedné za všetku projektovú dokumentáciu pre Projekt, v odbornom posudku zo dňa 22.04.2021 (ďalej len „Odborný posudok“) totiž vylúčil vadu projektovej dokumentácie Projektu. V tomto Odbornom posudku konkrétne uviedol: „Reklamáciu sme pomenovali a vylúčili sme pochybenie v Projekte, zároveň sme Developerovi preukázali súčinnosť a informovali sme o dodaní nízkeho tlaku vody zo strany BVS a o možnom technickom riešení.“ Zároveň ako riešenie nízkeho tlaku vody dodávaného zo strany Bratislavskej vodárenskej spoločnosti, a.s., IČO: 35 850 370, navrhol zrealizovať automatickú tlakovú stanicu v novovybudovanom vodojeme Vtáčnik II, z ktorého je Projekt zásobovaný vodou gravitačným

systemom. Takisto spoločnosť MW-PROJEKT s. r. o., IČO: 33 827 338, ktorá projektovala rozvody vody pre Projekt, uistila účastníka konania o tom, že projektová dokumentácia rozvodov vody Projektu bola vypracovaná v súlade s právnymi predpismi a normami a vylúčila možnosť väd v projektovej dokumentácii rozvodov vody Projektu. Spoločnosť BECO, spol. s r.o., IČO: 44 629 281, ktorá realizovala rozvody vody v Projekte, účastníka konania uistila, že rozvody vody v Projekte realizovala v súlade s projektovou dokumentáciou Projektu a vylúčila možnosť väd pri realizácii rozvodov vody Projektu. Na základe vyššie uvedeného preto účastník konania zastáva názor, že spotrebiteľom reklamovaný tlak vody je vlastnosťou vody dodávanej do nehnuteľností vo vlastníctve spotrebiteľa, za ktorej kvalitu nezodpovedá, keďže účastník konania túto vodu spotrebiteľovi nepredáva, a že zodpovednosť za kvalitu vody dodávanej do týchto nehnuteľností nesie Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s., IČO: 35 850 370, ktorá je dodávateľom vody pre tento Projekt. Keďže spotrebiteľ v oznámení o výskyte vady v záručnej dobe reklamoval nedostatočný tlak vody v byte a v spoločných priestoroch bytového domu, účastník konania odmieta zodpovednosť za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa v prípade tejto reklamácie, nakoľko účastník konania nie je v súvislosti s vodou predávajúcim v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ďalej namieta prekročenie právomoci prvostupňového správneho orgánu, ktorý podľa 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“), ani podľa zákona o ochrane spotrebiteľa nie je oprávnený vyjadrovať sa k tomu, kto zodpovedá za reklamovanú vadu a tvrdiť, že by bola v danom prípade preukázaná zodpovednosť účastníka konania za nízky tlak vody. Účastník konania zastáva názor, že správny orgán prvého stupňa nepozná všetky okolnosti reklamácie vady, ani okolnosti prípravy Odborného posudku, a že nevykonal žiadne dokazovanie týkajúce sa zodpovednosti za reklamovanú vadu. Vzhľadom na to, že napadnuté rozhodnutie bude po nadobudnutí jeho právoplatnosti zverejnené a bude dostupné pre všetkých vlastníkov bytov a nebytových priestorov v Projekte, účastník konania žiada o zrušenie napadnutého rozhodnutia a vrátenie veci správne mu orgánu prvého stupňa na nové prerokovanie a rozhodnutie alebo žiada zmenu napadnutého rozhodnutia tak, aby bola z odôvodnenia napadnutého rozhodnutia odstránená časť odôvodnenia na stranách 4 a 5 v nasledovnom rozsahu:

„Správny orgán súhlasí so závermi účastníka konania, že jeho zodpovednosť za uvedenú vadu by bola vtedy, ak by sa preukázalo, že nedostatočný tlak vody je dôsledkom vady hnutelnej veci, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom predaných nehnuteľných vecí (vnútorných rozvodov vody alebo rozvodov požiarnej vody), pričom z odborného posúdenia jasne vyplýva, že na dosiahnutie tlaku vody v normálnych hodnotách je potrebné zrealizovať automatickú tlakovú stanicu v novovybudovanom vodojeme, pričom presnú polohu automatickej tlakovej stanice je potrebné konzultovať s BVS a na základe týchto údajov je účastník konania oprávnený túto technickú zá vadu odstrániť. Uvedené vyplýva aj z tej skutočnosti, že vodárenská spoločnosť zodpovedá za dodávku vody a za jej úžitkové vlastnosti (kvalitu), avšak nie za dostatočný tlak vody v rozvodoch vody, nakoľko vodárenská spoločnosť by bola zodpovedným subjektom v tom prípade, ak by boli prerušené dodávky vody resp. jej nekvalita. Vodovodná prípojka je úsek potrubia spájajúci rozvádzaciu vetvu verejnej vodovodnej siete s vnútorným rozvodom vody nehnuteľnosti alebo objektu pripojeného na verejný vodovod (ďalej aj ako „vnútorný rozvod vody“), s výnimkou osadeného meradla. Hlavný uzáver vody pre pripojenie na rozvádzaciu vetvu je súčasťou verejného vodovodu. Vlastníkom vodovodnej prípojky je osoba, ktorá zriadila vodovodnú prípojku na vlastné náklady, a to spôsobom určeným dodávateľom ako prevádzkovateľom verejného vodovodu, alebo osoba, ktorá nadobudla nehnuteľnosť alebo objekt napojený na verejný vodovod vodovodnou prípojkou do svojho vlastníctva. Avšak dostatočný tlak vody vytvára tlakový systém (čerpádlá), ktoré sú prepojené zo samotnými rozvodmi vody a preto aj z predloženého odborného posudku možno konštatovať, že v tomto prípade ide o technickú zá vadu hnutelnej veci ako súčasť nehnuteľnej veci a teda v danom

prípade bola preukázaná zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho.“

Vo vyššie uvedenej časti napadnutého rozhodnutia prvostupňový správny orgán podľa vyjadrenia účastníka konania prekračuje svoju právomoc, keď sa vyjadruje k odbornej stránke reklamácie a konštatuje, že „v danom prípade bola preukázaná zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho.“ Účastník konania podotýka, že celá vyššie uvedená časť môže vážne poškodiť jeho záujmy v prípadných ďalších právnych úkonoch, ktoré spotrebiteľ (podávateľ podnetu), resp. ďalší vlastníci bytov v Projekte, môžu podniknúť voči nemu. Na základe vyššie uvedeného, v súlade s § 59 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok) účastník konania žiada, aby Ústredný inšpektorát SOI ako odvolací orgán podanému odvolaniu v celom rozsahu vyhovel a zrušil napadnuté rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa a vec mu vrátil na nové prerokovanie a rozhodnutie, prípadne aby napadnuté rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu zmenil v súlade s vyššie uvedeným.

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 irelevantné 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. 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 povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa *„ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.** Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“*

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. 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. Vyhotovením tohto porovnania bol výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého 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 povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti.

Argumenty účastníka konania, vo vzťahu k predmetu reklamácie, považuje odvolací orgán za právne bezpredmetné a subjektívne. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Účastník konania 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 veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní zodpovedali skutočnosti. Na základe uvedeného odvolací správny orgán hodnotí argumenty účastníka konania ako neopodstatnené.

Odvolací správny orgán ďalej poukazuje na § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Z uvedeného vyplýva potreba primerane aplikovať § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, tak aby došlo k naplneniu podmienky vybavenia reklamácie v zákonnej lehote podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. V opačnom prípade by bol spotrebiteľovi odopretý nárok vyplývajúci zo zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby, tak ako to ustanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa a Občiansky zákonník. „*Vo všeobecnosti je potrebné pod pojmom vada rozumieť všetko, čo znižuje možnosť využitia a upotrebenia veci alebo ju inak znehodnocuje. Vadou je preto každý odklon plnenia od toho, čo sa malo podľa zmluvy plniť, a to ak ide o kvantitu a kvalitu plnenia.*“ (FEKETE, I. Občiansky zákonník. Veľký komentár. 2. diel. Bratislava : Eurokódex, 2011, s. 1415). „*Jednou zo základných požiadaviek nášho práva je, aby sa subjekty v majetkovoprávných vzťahoch správali tak, aby predovšetkým*

uskutočňovali všetky úkony, resp. všetky druhy činností, ktoré majú byť podľa zmluvy vykonané, a ktoré subjekty od seba navzájom tiež s príslušnými právnymi a ekonomickými dôsledkami očakávajú. Ide o správanie, ktoré možno označiť ako plnenie toho, čo je predmetom záväzkovoprávneho vzťahu založeného spravidla zmluvou. Ďalšou podmienkou je to, aby subjekty uskutočňovali také plnenie, ktoré je zo všetkých stránok náležité dokonalé. Pritom pod pojmom náležité plnenie rozumieme plnenie uskutočňované nielen včas, ale aj riadne.“ (Kirstová, K. *Zodpovednosť za vady*. In *Zmluvný a zodpovednostný systém v súkromnom práve*. Bratislava : Nadácia Štefana Lubyho, Právnická fakulta UK, 1995, s. 68.).

Odvolací orgán považuje za dôležité explicitne uviesť, aj keď to vyplýva z vyššie uvedeného, že účastník konania je postihovaný výlučne za nevybavenie reklamácie v stanovenej zákonnej lehote. SOI rieši vybavenie reklamácie len po formálnej stránke, a teda či bola reklamácia zaevidovaná a vybavená riadne a včas, rovnako tak či bol vydaný doklad o prijatí a vybavení reklamácie a ostatné náležitosti reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. SOI v žiadnom prípade nemá oprávnenie posudzovať oprávnenosť reklamácie po technickej stránke, a rovnako tak je to v i v danom prípade, keď správny orgán prvého stupňa rovnako ako aj odvolací orgán sankcionuje účastníka konania za nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia, keď spotrebiteľ (podávateľ podnetu) uplatnil svoju reklamáciu dňa 04.05.2021 a účastník konania ju vybavil až dňa 27.07.2021, pričom vybavením reklamácie sa v zmysle ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie *ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie*. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. O tom, že ani samotný spotrebiteľ nepovažoval uvedený úkon zo strany predávajúceho za dostačujúci, svedčí aj skutočnosť, že na orgán dozoru podal podnet.

Odvolací správny orgán taktiež poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti 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. 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 má za to, 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 orgán uvádza, že *právne posúdenie* zisteného skutkového stavu 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 ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 porušenie zákona. 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 prejednávanvej 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 (discretionary power), 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 povinnosti vyplývajúcej 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, 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, 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. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 26.11.2021.

Účastník konania preto plne zodpovedá za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly SOI, a to bez ohľadu na dôvody a skutočnosti, ktoré uviedol vo svojom odvolaní.

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, pri dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. 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 zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. 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 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 povinnosti 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.

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 povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. V predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zisteného nedostatku a jeho prípadný 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. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán vzal do úvahy, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo požadované zákonom o ochrane spotrebiteľa tým, že mu bola znemožnená realizácia jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie, a to prevzatia plnenia v zákonom stanovenej lehote. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania ako predávajúci

nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Odvolačný 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 zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok, 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 ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik.

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

Odvolačný 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. Charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedenej povinnosti 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 § 59 ods. 2 Správneho poriadku bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovvej 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, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo: SK/0028/99/2021

Dňa : 09.04.2024

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 – **MERKURY SHOP s.r.o., Duklianska 11, 080 01 Prešov, IČO: 51 231 735**, kontrola internetového obchodu www.merkurymarket.sk vykonaná dňa 12.08.2020, dňa 09.02.2021, 23.02.2021, 02.03.2021, 23.03.2021, 29.03.2021 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, zameraná na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaného správnym orgánom pod č. 428/20, č. 500/20, č. 700/20, č. 764/20, č. 5/21, č. 9/21, č. 10/21, č. 87/21, č. 114/21, proti rozhodnutiu Inšpektorátu SOI Prešov č. P/0027/07/21 zo dňa 13.05.2021, 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 **4 700,- EUR, slovom: štyritisíc sedemsto eur**, pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c), pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) **v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. b)**, pre porušenie zákazu podľa § 7 ods. 1 **v nadväznosti na § 8 ods. 3, 4, 6 písm. c)**, § 18 ods. 4 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, § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l:

napadnuté rozhodnutie **m e n í** tak, že:

účastníkovi konania: **MERKURY SHOP s.r.o., sídlo: Duklianska 11, 080 01 Prešov, IČO: 51 231 735** pre porušenie zákazu podľa § 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 aj „zákon č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke obchodu www.merkurymarket.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 6. Dodacie podmienky a lehoty**“ **uvedením: bod 6.5. „Konečný termín dodania tovaru sa môže vzhľadom na povahu alebo množstvo tovaru objednaného zákazníkmi v príslušnom období (napr. nárast v období vianočných sviatkov, počas akčných ponúk), dodacie a výrobné termíny a kapacity výrobcu alebo dovozcu v príslušnom období, ako aj iné okolnosti nezávislé od vôle predávajúceho (napr. núdzový stav v krajine, mimoriadna situácia v krajine dodania a pod.) oproti predpokladanému termínu dodania posunúť najviac o 30 pracovných dní. Zmena termínu dodania podľa tohto bodu sa nepovažuje za omeškanie na strane predávajúceho.**“ uvádzal podmienku spôsobilú založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, **v nadväznosti na § 7 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z., z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie a **v nadväznosti na § 8 ods. 1 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je aj jeho

dostupnosť, keď predávajúci nesplnil svoj záväzok, dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 764/20) objednaný výrobok - *1ks Kreslo pre hráča HZ-COMBAT 3.0 RED (kód: 3321096) á 99,00 €/ks* na základe objednávky č. 184200/11/2020 prostredníctvom internetového obchodu www.mercurymarket.sk bezodkladne, najneskôr však do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy (v tomto prípade odo dňa 02.11.2020) v súlade s § 614 ods. 2 zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka (ďalej v texte len „OZ“), dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 5/21) objednaný výrobok - *1ks Kreslo Heaven Madryt 1100/SORO 90 CZ/SZ (kód: 3305955) á 179,10 €/ks, 1ks Skriňa Infiniti 150cm dub lefkas sonoma (kód: 3399314) á 188,10 €/ks, 1ks Skriňa Alfa 4 150cm dub lefkas sonoma/zrkadlo (kód: 3334611) á 189,00 €/ks, 1ks Komoda Tom 2D4S Country šedá/arusha wenge (kód: 3302699) á 89,10 €/ks* na základe objednávky č. 187733/11/2020 prostredníctvom internetového obchodu www.mercurymarket.sk bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy (odo dňa 14.11.2020), dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 87/21) objednaný výrobok - *1ks koberec Shaggy Harmony 1,33/1,9 3479a Hrg76 (kód: 6304657) á 20,30 €/ks, 1ks koberec Shaggy Harmony 0,8/1,5 3479a HRG76 (kód: 6384753) á 8,33 €/ks* na základe objednávky č. 237411/01/2021 prostredníctvom internetového obchodu www.mercurymarket.sk bezodkladne, najneskôr však do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy (v tomto prípade odo dňa 25.01.2021) v súlade s § 614 ods. 2 OZ, dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 114/21) objednaný výrobok - *1ks zrkadlo 436 s fazetou 2,5 50/150 (kód: 2956280) á 30,99 €/ks* na základe objednávky č. 207702/12/2020 prostredníctvom internetového obchodu www.mercurymarket.sk bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy (v tomto prípade odo dňa 26.12.2020) v súlade s § 614 ods. 2 OZ, dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 700/20) objednaný výrobok - *1ks predsieňový nábytok Monti biela (kód: 3301279) á 79,00 €/ks* na základe objednávky č. 165857/08/2020 prostredníctvom internetového obchodu www.mercurymarket.sk bezodkladne, najneskôr však do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy (v tomto prípade odo dňa 27.08.2020) v súlade s § 614 ods. 2 OZ, čo bolo dostatočne spôsobilé uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť a mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu výrobku – *1ks kvetináč Terra DMT30 15123 (kód: 8082320) á 1,49 €/ks, 1ks kvetináč 1 oblý KWK-683 (kód: 8029580) á 9,99 €/ks, 1ks kvetináč Stonožka 19.040.28 (kód: 8020375) á 6,99 €/ks*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 500/2020) dňa 03.06.2020 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého 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, keď vykonaným šetrením spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 428/2020 bolo zistené, že účastník konania v postavení predávajúceho (ako prevádzkovateľa elektronického obchodu na webovej stránke www.mercurymarket.sk) nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (teda v tomto prípade odo dňa 14.05.2020) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky č. 109221/04/2020 (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu www.mercurymarket.sk zo dňa 26.04.2020, kde si spotrebiteľ zakúpil aj výrobok – *1 ks pieskovisko 120x120 MAL (kód: 8010158) á 20,92 €/ks*,

zistené pri výkone kontroly začatej a ukončenej dňa 12.08.2020 (PO č. 428/20), začatej 15.01.2021 a ukončenej dňa 09.02.2021 (PO č. 764/20), kontroly začatej dňa 23.02.2021 a ukončenej dňa 17.03.2021 (PO č. 500/20, 700/20), začatej dňa 02.02.2021 a ukončenej dňa 23.03.2021 (PO č. 5/21), začatej dňa 11.03.2021, ukončenej dňa 29.03.2021 (PO č. 87/21, 114/21), kontrolou internetového obchodu www.merkurymarket.sk vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranými na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaného správnym orgánom pod č. 428/20, č. 500/20, č. 700/20, č. 764/20, č. 5/21, č. 9/21, č. 87/21, č. 114/21,

u k l a d á

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 peňažnú pokutu vo výške **4 000,- EUR, slovom: štyritisíc 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: 00270721.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „I SOI Prešov“) rozhodnutím č. P/0027/07/21 zo dňa 13.05.2021 uložil účastníkovi konania – MERKURY SHOP s.r.o. peňažnú pokutu vo výške 4 700,- eur, pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c), pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. b), pre porušenie zákazu podľa § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 8 ods. 3, 4, 6 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 aj „zákona č. 250/2007 Z. z.“).

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty č. P/0027/07/21 podal účastník konania odvolanie.

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

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0027/07/21 zo dňa 13.05.2021, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Po preskúmaní spisového materiálu v predmetnej právnej veci odvolací správny orgán dospel k záveru, že z napadnutého rozhodnutia je nutné **vypustiť nedostatok spočívajúci v porušení zákazu používania nekalej obchodnej praktiky podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. v nadväznosti na § 8 ods. 3, 4, 6 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého sa obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu (o cene, alebo ak vzhľadom na povahu produktu nemožno cenu rozumne určiť vopred, o spôsobe, ktorým sa vypočíta, ako aj o ďalších nákladoch na dopravu), ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pričom za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3 a pokuta za tento nedostatok nebude uložená.** Po preskúmaní spisového materiálu v predmetnej právnej veci, odvolací orgán zastáva názor, že *prvostupňový správny orgán nesprávne posúdil zistený skutkový stav*. V zmysle ustanovenia § 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 jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 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. V zmysle citovaného ustanovenia má predávajúci povinnosť informovať spotrebiteľa o výške nákladov na dopravu pred odoslaním objednávky,

pričom túto povinnosť predávajúci splnil, nakoľko v momente, keď sa spotrebiteľ rozhodoval či objednávku odošle alebo neodošle, v zmysle zisteného stavu uvedeného v inšpekčnom zázname, bol oboznámený z celkovou cenou za objednávku.

Odvolaací správny orgán vo výroku, ako i v odôvodnení napadnutého rozhodnutia, upresnil dátum začiatku a dátum ukončenia jednotlivých kontrol, kedy boli uvedené podnety prešetrené.

Vykonané zmeny nemajú vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav týkajúci sa porušenia zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c), pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. b), § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. a § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.. Avšak vzhľadom na upustenie od trestania za porušenie § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 8 ods. 3, 4, 6 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., odvolaací správny orgán zastáva názor, že dostatočne preventívny aj represívny charakter bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolaací správny orgán nezistil. Bližšie odôvodnenie pokuty je uvedené nižšie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Inšpektori I SOI Prešov dňa 12.08.2020 začali a ukončili kontrolu za účelom prešetrenia podnetu č. 428/20 v prevádzkarni Stavebné centrum MERKURY MARKET, Duklianska 11, Prešov, dňa 15.01.2021 začali kontrolu účastníka konania zaslaním výzvy a dňa 09.02.2021 ukončili kontrolu v prípade podnetu č. 764/20, dňa 02.02.2021 začali kontrolu u účastníka konania zaslaním výzvy a dňa 23.03.2021 ukončili kontrolu za účelom prešetrenia podnetu č. 5/21, dňa 23.02.2021 začali kontrolu účastníka konania zaslaním výzvy a dňa 17.03.2021 ukončili kontrolu za účelom prešetrenia podnetu č. 500/20, 700/20, dňa 11.03.2021 začali kontrolu zaslaním výzvy a dňa 29.03.2021 ukončili kontrolu za účelom prešetrenia podnetu č. 114/21 a č. 87/21.

Inšpektori vykonali kontrolu internetového obchodu www.merkurymarket.sk zameranú na dodržiavanie obsahu všeobecných obchodných a reklamačných podmienok s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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, 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 a zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v súvislosti s prešetrovaním podnetov, evidovaných správnym orgánom pod č. 428/20, č. 500/20, č. 700/20, č. 764/20, č. 5/21, č. 87/21, č. 114/21.

Vykonanými kontrolami, zameranými na prešetrenie uvedených písomných podnetov spotrebiteľov bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu a povinnosti predávajúceho:

1.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.merkurymarket.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 6. Dodacie podmienky a lehoty**“ 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. 6. Dodacie podmienky a lehoty**“: bod 6.5. „*Konečný termín dodania tovaru sa môže vzhľadom na povahu alebo množstvo tovaru objednaného zákazníkmi v príslušnom období (napr. nárast v období vianočných sviatkov, počas akčných ponúk), dodacie a výrobné termíny a kapacity výrobcu alebo dovozcu v príslušnom období, ako aj iné okolnosti nezávislé od vôle predávajúceho (napr. núdzový stav v krajine, mimoriadna situácia v krajine dodania a pod.) oproti predpokladanému termínu dodania posunúť najviac o 30 pracovných dní. Zmena termínu dodania podľa tohto bodu sa nepovažuje za omeškanie na strane predávajúceho.*“

2.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na **§ 7 ods. 1** zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie, v spojení s **§ 8 ods. 1 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je aj jeho dostupnosť, keď **predávajúci nesplnil svoj záväzok:**

■ dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. **764/2020**) výrobok - *Iks Kreslo pre hráča HZ-COMBAT 3.0 RED (kód: 3321096) á 99,00 €/ks* objednaný na základe objednávky č. 184200/11/2020 zo dňa 02.11.2020 prostredníctvom internetového obchodu www.merkurymarket.sk bezodkladne, do predpokladaného termínu 15 pracovných dní, najneskôr však do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy (v tomto prípade odo dňa 02.11.2020) v súlade s § 614 ods. 2 zákona č. 40/1964 OZ. Výrobok bol spotrebiteľovi dodaný dňa 08.12.2020. Podľa vyjadrenia kontrolovanej osoby pri uvedenom výrobku bol predpokladaný termín dodania cca 15 pracovných dní, + 30 pracovných dní v zmysle bodu 6.5. VOP. Na predložennom doklade „edito“ je pri výrobku uvedený rovnaký termín ako je uvedený vo vyjadrení kontrolovanej osoby, teda 15 dní (IZ zo dňa 09.02.2021, str. č. 7). Vyššie uvedená podmienka uvedená v čl. 6.5 bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko je v rozpore s § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého ak sa účastníci nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, za predpokladu, že sa zmluvné strany nedohodli na konkrétnom termíne dodania (nedohodli inak). Vzhľadom k tomu, že predávajúci sa nedohodol so spotrebiteľom na konkrétnom termíne dodania pri realizácii objednávky, a to ani dodatočne, podľa názoru odvolacieho správneho orgánu, mal v tomto prípade dodržať stanovenú 30 dňovú lehotu na dodanie tovaru odo dňa uzavretia zmluvy. Z predložených dokladov „edito“ a z e-mailu, ktorý bol dňa 2. 11. 2020 doručený pisateľovi podnetu je zrejmé, že zmluva medzi pisateľom podnetu a kontrolovanou osobou bola uzatvorená dňa **02. 11. 2020**. Predávajúci mal teda v zmysle § 614 ods. 2 OZ povinnosť výrobok najneskôr do 30 dní od uzatvorenia zmluvy, čo v tomto prípade mal byť najneskorší termín dodania výrobku dňa **02.12.2020**. Z predloženého dokladu „edito“ je zrejmé, že pisateľovi podnetu bola dňa 26. 11. 2020 zaslaná SMS o tom, že objednávka č. 148200/11/2020 je pripravená na prepravu, v ten istý deň bola aj účastníkom konania vykonaná objednávka kuriéra GEIS. Predmetný výrobok bol dňa 07. 12. 2020 prepravnou spoločnosťou GEIS prevzatý, nasledujúci deň, t. j. **08.12.2020** bol kuriérom (spoločnosťou GEIS) odovzdaný spotrebiteľovi.

■ dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. **5/2021**) výrobok - *Iks Kreslo Heaven Madryt 1100/SORO 90 CZ/SZ (kód: 3305955) á 179,10 €/ks* (predpokladaná lehota dodania cca 28 pracovných dní uvedená v predložených dokladoch zo strany kontrolovanej osoby, týkajúcich sa dostupnosti a termínov dodania), *Iks Skriňa Infiniti 150cm dub ľefkas sonoma (kód: 3399314) á 188,10 €/ks* (predpokladaná lehota dodania 5 pracovných dní), *Iks Skriňa Alfa 4 150cm dub ľefkas sonoma/zrkadlo (kód: 3334611) á 189,00 €/ks* (predpokladaná lehota dodania 21 pracovných dní), *Iks Komoda Tom 2D4S Country šedá/arusha wenge (kód: 3302699) á 89,10 €/ks* (predpokladaná lehota dodania 5 pracovných dní), objednaný na základe objednávky č. 187733/11/2020 prostredníctvom internetového obchodu www.merkurymarket.sk do najneskoršieho predpokladaného termínu cca 28 pracovných dní odo dňa uzavretia zmluvy uvedeného pri výrobku s kódom: 3305955, v súlade s bodom 6.3 Všeobecných obchodných podmienok, v zmysle ktorého za predpokladaný termín dodania objednaného tovaru sa považuje posledný deň predpokladanej lehoty dodania uvedený pri výrobku, ktorý má najdlhšiu lehotu dodania a v súlade s § 614 ods. 2 OZ. Spotrebiteľ za

objednávku zaplatil celkovú hodnotu vo výške 655,30 eur, no spotrebiteľovi objednané výrobky boli doručené až dňa 12.01.2020.

Z obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 23.03.2021 v súvislosti s prešetrovaním spotrebiteľského podnetu č. 5/2021 vyplýva, že dňa 14.11.2020 si spotrebiteľ prostredníctvom internetového obchodu www.merkurymarket.sk objednal vyššie uvedené výrobky. Pri uvedených výrobkoch bol predpokladaný najdlhší termín dodania cca 28 pracovných dní (termín uvedený pri výrobku *Kreslo Heaven Madryt 1100/SORO 90 CZ/SZ (kód: 3305955) á 179,10 €/ks*). Z uvedeného, ako aj z článku 6.5 VOP vyplýva, že v zmysle údajov uvedených pri objednaných výrobkoch a z článku č. 6.5 VOP vyplýva, že výrobky mali byť doručené do 28 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy a v zmysle v zmysle bodu 6.5. VOP + 30 dní. Vyššie uvedená podmienka uvedená v čl. 6.5 bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko je v rozpore s § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého ak sa účastníci nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, za predpokladu, že sa zmluvné strany nedohodli na konkrétnom termíne dodania (nedohodli inak). Vzhľadom na vyššie uvedené, predávajúci sa so spotrebiteľom dohodol na termíne dodania cca 28 pracovných dní, ktorý od uzatvorenia zmluvy /14.11.2020/ uplynul dňa 28.12.2020. Nakoľko dohodnutý termín - cca 28 pracovných dní uplynul neskôr, ako termín v zmysle § 614 ods. 2 OZ – 30 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy /14.12.2020/, podľa právneho názoru odvolacieho správneho orgánu, posledným dňom termínu doručenia objednaných výrobkov **mal byť deň – 28.12.2020**. Z predloženého dokladu „*edito*“ je zrejme, že pisateľovi podnetu bola dňa 09.01.2021 zaslaná SMS o tom, že objednávka č. 187733/11/2020 je pripravená na prepravu. Predmetné výrobky **boli až dňa 12.01.2021 odovzdané spotrebiteľovi**. Spotrebiteľ za objednávku zaplatil celkovú hodnotu vo výške 655,30 eur, potvrdenie o prijatí platby bolo spotrebiteľovi doručené dňa 14.11.2020.

■ dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. **87/2021**) výrobok - *1ks koberec Shaggy Harmony 1,33/1,9 3479a Hrg76 (kód: 6304657) á 20,30 €/ks, 1ks koberec Shaggy Harmony 0,8/1,5 3479a HRG76 (kód: 6384753) á 8,33 €/ks* objednaný na základe objednávky č. 237411/01/2021 zo dňa 25.01.2021 prostredníctvom internetového obchodu www.merkurymarket.sk bezodkladne, do 5 pracovných dní, najneskôr však do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy (v tomto prípade odo dňa 25.01.2021, kedy objednané výrobky spotrebiteľ predávajúcemu aj uhradil v sume vo výške 39,62 eur) v súlade s § 614 ods. 2 OZ. Pri uvedených výrobkoch bol predpokladaný termín dodania cca 5 pracovných dní, v zmysle bodu 6.5. VOP + 30 dní. Vyššie uvedená podmienka uvedená v čl. 6.5 bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko je v rozpore s § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Vzhľadom k tomu, že predávajúci sa nedohodol so spotrebiteľom na konkrétnom termíne dodania pri realizácii objednávky, a to ani dodatočne, musel v tomto prípade dodržať stanovenú 30 dňovú lehotu na dodanie tovaru odo dňa uzavretia zmluvy. Z predložených dokladov „*edito*“ a z e-mailu, ktorý bol dňa 25.01.2021 doručený pisateľovi podnetu je zrejme, že zmluva medzi pisateľom podnetu a účastníkom konania bola uzatvorená dňa 25.01.2021. Predávajúci mal teda v zmysle § 614 ods. 2 OZ povinnosť výrobok najneskôr do 30 dní od uzatvorenia zmluvy, čo v tomto prípade mal byť najneskorší termín dodania výrobku dňa 24.02.2021. Účastník konania však žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľovi boli doručené výrobky v lehote 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Na základe uvedeného je zrejme, že predávajúci nepredložením žiadneho relevantného dôkazu o dodaní výrobkov v termíne si nespĺnil povinnosť a nedodal spotrebiteľovi predmetné dva druhy výrobkov v termíne najneskôr do 24.02.2021. Z uvedeného tak vyplýva, že v prípade kedy účastník konania nie je schopný objektívne preukázať splnenie svojej zákonnej povinnosti, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu sankcie, nakoľko bez objektívneho preukázania tvrdených skutočností, nie je možné objektívne vyvodiť záver o splnení si povinnosti stanovenej zákonom. Účastník konania predložil doklad (obraty celkom zo dňa 17.03.2021), z ktorého je zrejme, že dňa

16.03.2021 bola spotrebiteľovi vrátená kúpna suma vo výške 39,62 €, čo len potvrdzuje skutočnosť a závery zistené vykonanou kontrolou.

■ dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. **114/2021**) výrobok - *Iks zrkadlo 436 s fazetou 2,5 50/150 (kód: 2956280) á 30,99 €/ks objednaný na základe objednávky č. 207702/12/2020 zo dňa 26.12.2020* prostredníctvom internetového obchodu www.merkurymarket.sk bezodkladne, do cca 10 pracovných dní v zmysle informácií pri výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy v zmysle bodu 6.5 VOP. Pri uvedenom výrobku bol predpokladaný termín dodania cca 10 pracovných dní, + 30 pracovných dní v zmysle bodu 6.5. VOP. Vyššie uvedená podmienka uvedená v čl. 6.5 bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko je v rozpore s § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Vzhľadom k tomu, že predávajúci sa nedohodol so spotrebiteľom na konkrétnom termíne dodania pri realizácii objednávky, a to ani dodatočne, musel v tomto prípade dodržať stanovenú 30 dňovú lehotu na dodanie tovaru odo dňa uzavretia zmluvy. Z predložených dokladov „edito“ a z e-mailu, ktorý bol dňa 26.12.2020 doručený pisateľovi podnetu je zrejmé, že zmluva medzi pisateľom podnetu a účastníkom konania bola uzatvorená dňa 26.12.2020. Predávajúci mal teda v zmysle § 614 ods. 2 OZ povinnosť výrobok najneskôr do 30 dní od uzatvorenia zmluvy, čo v tomto prípade mal byť najneskorší termín dodania výrobku dňa 25.01.2021. Z predloženého dokladu (stav zásob) je zrejmé, že pisateľovi podnetu bola až dňa 26.02.2020 zaslaná SMS o tom, že objednávka je pripravená na vyzdvihnutie (z dôvodu zvolenia dopravy ako osobného odberu) po naskladnení uvedeného výrobku, kedy zároveň bola aj vystavená spotrebiteľovi faktúra č. 22ES/1457/2021 v ten istý deň. Spotrebiteľovi bol dňa 28.12.2020 doručený email, v ktorom predávajúci potvrdzuje prijatie platby.

■ dodať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. **700/2020**) výrobok - *Iks Kreslo predsieňový nábytok Monti biela (kód: 3301279) á 79,00 €/ks, celková cena objednávky bola 98,99 eur, objednaný na základe objednávky č. 165857/08/2020 zo dňa 27.08.2020* prostredníctvom internetového obchodu www.merkurymarket.sk bezodkladne, do 10 pracovných dní v zmysle informácií uvedených pri výrobku, najneskôr však do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy v súlade s § 614 ods. 2 OZ. Spotrebiteľ vo svojom podnete uviedol, že pri výrobku bola informácia o dodaní v lehote 5-8 pracovných dní, avšak svoje tvrdenie nepodložil žiadnym relevantných dôkazom. V čase spísania inšpekčného záznamu inšpektori SOI preverili na stránke www.merkutymarket.sk lehotu u uvedeného druhu výrobku, ktorý si objednal, pričom bola uvedená predpokladaná doba dodania cca 10 pracovných dní. Pri uvedenom výrobku bol predpokladaný termín dodania cca 10 pracovných dní, + 30 pracovných dní v zmysle bodu 6.5. VOP. Vyššie uvedená podmienka uvedená v čl. 6.5 bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko je v rozpore s § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Vzhľadom k tomu, že predávajúci sa nedohodol so spotrebiteľom na konkrétnom termíne dodania pri realizácii objednávky, a to ani dodatočne, musel v tomto prípade dodržať stanovenú 30 dňovú lehotu na dodanie tovaru odo dňa uzavretia zmluvy. Z predložených dokladov „edito“ a z e-mailu, ktorý bol dňa 27.08.2020 doručený pisateľovi podnetu je zrejmé, že zmluva medzi pisateľom podnetu a kontrolovanou osobou bola uzatvorená dňa 27.08.2020. Predávajúci nepredložil žiaden dôkaz, o tom, že termín dodania (11.09.2020 vypočítaný čas realizácie podľa výpisu z aplikácie Sklep) je individuálne dohodnutý so spotrebiteľom, resp. že o tomto termíne bol spotrebiteľ vôbec informovaný, nakoľko v zaslanom potvrdení objednávky zo dňa 27.08.2020 spotrebiteľovi nebol uvedený žiaden termín dodania výrobku. Predávajúci mal teda v zmysle § 614 ods. 2 OZ povinnosť výrobok najneskôr do 30 dní od uzatvorenia zmluvy, čo v tomto prípade mal byť najneskorší termín dodania výrobku dňa 26.09.2020. Z predloženého dokladu (protokolu o prevzatí výrobku) je zrejmé, že predmetný výrobok bol dňa 27.11.2020 odovzdané spotrebiteľovi. Nedodržanie lehoty dodania výrobku vyplýva aj z predloženej emailovej komunikácie medzi účastníkom konania a spotrebiteľom, kde v emaili zo dňa 05.10.2020 účastník konania uvádza, že vzniknutá situácia ho mrzí, no tovar nebol dodaný na

objednávku uhradil dňa 27.08.2020, kedy mu bolo zaslané potvrdenie sklad, pričom momentálne komunikujú s logistikou a hľadajú náhradný termín dodania.

Na základe vyššie uvedeného možno spoľahlivo konštatovať, že účastník konania teda v daných prípadoch nedodržania termínu dodania objednaných výrobkov konal v rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušovalo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným vlastnostiam tovaru ako je jeho dostupnosť.

3.

Podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Z obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 17.03.2020 vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 500/20) si dňa 06.05.2020 objednal prostredníctvom internetového obchodu www.merkurymarket.sk výrobok – 1ks kvetináč Terra DMT30 15123 (kód: 8082320) á 1,49 €/ks, 1ks kvetináč 1 oblý KWK-683 (kód: 8029580) á 9,99 €/ks, 1ks kvetináč Stonožka 19.040.28 (kód: 8020375) á 6,99 €/ks pričom dňa 25.05.2020 boli výrobky doručené spotrebiteľovi. Dňa 03.06.2020 (do 12 mesiacov od kúpy výrobku) si spotrebiteľ osobne v jedenej z prevádzkarni účastníka konania uplatnil reklamáciu vyššie uvedených výrobkov z dôvodu, že „*kvetináč TERRA bol po rozbalení komplet rozbitý na niekoľko častí, kvetináč Stonožka bol extrémne špinavý, na viacerých miestach oškretý, kvetináč STOJAN bol zlomený na nosnom mieste*“. Z uvedeného teda vyplýva, že spotrebiteľská reklamácia bola predávajúcim prijatá dňa v rovnaký deň.

Predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil vrátením kúpnej ceny výrobkov až dňa 25.02.2021, kedy bola spotrebiteľovi zaslaná kúpna cena v sume 18,47 € ako aj doklad o vybavení reklamácie.

Z vyššie uvedeného teda jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho tým, že nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

4.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého 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, keď vykonaným šetrením spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 428/2020 bolo zistené, že účastník konania v postavení predávajúceho (ako prevádzkovateľa elektronického obchodu na webovej stránke www.merkurymarket.sk) nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (teda v tomto prípade odo dňa 14.05.2020) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky č. 109221/04/2020 (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu www.merkurymarket.sk zo dňa 26.04.2020, kde si spotrebiteľ zakúpil výrobok – 1 ks pieskovisko 120x120 MAL (kód: 8010158) á 20,92 €/ks. Tovar uhradil prevodom na účet predávajúceho – účastníka konania. Dňa 05.05.2020 obdržal od predávajúceho e-mail, že tovar je uhradený a pripravený na prevzatie. Dňa 11.05.2020 sa dostavil na pobočku v Žiline, kde mal byť tovar prichystaný. Podľa vyjadrenia spotrebiteľa mu pracovník spoločnosti povedal, že slnečník je v poriadku, ale pieskovisko nie je kompletne a je poškodené. Spotrebiteľovi bola ponúknutá možnosť vyskladať ho z iných pieskovísk, ktoré boli vtedy na predajni. Spotrebiteľ to odmietol a žiadal vrátiť peniaze priamo na pobočke, čo mu bolo odmietnuté. Dňa 14.05.2020 zaslal spotrebiteľ vyplnený formulár na odstúpenie od zmluvy spolu s faktúrou prostredníctvom e-mailu predávajúcemu a žiadal vrátiť peniaze. Dňa 26.05.2020 mu bol doručený e-mail, v ktorom bolo uvedené, že tovar má vrátiť na sklad v Žiline zabalený a nepoškodený. Spotrebiteľ na uvedený e-mail odpísal, že uvedený zaplatený tovar ani neprevzal, nakoľko bol poškodený a nekompletný. Spotrebiteľovi do uvedeného dátumu neboli vrátené zaplatené peniaze. Účastník konania dňa 14.08.2020 zaslal na I SOI

Prešov e-mail, v ktorom uviedol, že spotrebiteľovi bola vrátená platba vo výške 20,90 eur za výrobok, ktorá bola spotrebiteľovi vrátená dňa 13.08. 2020.

Účastník konania si nesplnil svoju zákonom stanovenú povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. a nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu www.merkurymarket.sk zo dňa 26.04.2020 najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t.j. odo dňa 14.05.2020), čo v tomto prípade bolo do 28.05.2020, nakoľko vrátil pisateľovi podnetu všetky platby, ktoré od neho prijal až na 77. deň od odstúpenia od zmluvy (až dňa 13.08.2020), teda po stanovenej 14 – dňovej lehote.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 250/2007 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) 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.

Účastník konania v odvolaní uviedol, že sa porušenia zákona podľa bodu a) dopustila neúmyselne, pričom má za to, že závažnosti porušenia uberá skutočnosť, že predĺženie lehoty nastávalo vždy za iba za okolností, ktoré boli mimo vôle kontrolovanej a vždy z vopred zadefinovaných príčin, ktoré nebolo možné predpokladať. Odkazuje na svoje predchádzajúce vyjadrenia a žiada odvolací orgán, aby sa po podrobnom oboznámení s Rozhodnutím, vrátane celého jeho odôvodnenia, riadne oboznámil aj so všetkými vyjadreniami a dokumentmi, ktoré kontrolovaná poskytla SOI v rámci jednotlivých správnych konaní. Účastník konania ustanovenie VOP, ktoré SOI označila za neprijateľnú zmluvnú podmienku bezodkladne odstránil a žiada odvolací orgán, aby opätovne posúdil, či sa skutočne jedná alebo nejedná o neprijateľnú zmluvnú podmienku, aj vzhľadom na to, že sa v prípade zadefinovaných dôvodov porušenia jedná o okolnosti mimo vôle kontrolovanej.

S posúdením porušenia podľa písm. a) ako neprijateľnej zmluvnej podmienky súvisí aj porušenie predpisov podľa písm. b). Dodávky boli omeškané vždy z dôvodov mimo vôle kontrolovanej, z príčin, ktoré nevyhnutne súvisia s pandémiou koronavírusu vo svete. Z odôvodnenia Rozhodnutia vyplýva, že pandémiu koronavírusu SOI nepovažovala za skutočnosť, ktorá by mohla mať dopad na odberateľsko - dodávateľské vzťahy a podľa názoru SOI, prírodná katastrofa, akou pandémia nepochybne je, nemala ovplyvniť schopnosť predávajúceho plniť svoje záväzky riadne a včas, pričom na toto plnenie nemohli mať dopad ani personálne výpadky (výrobcu, dodávateľa, importéra, prepravcov, predávajúceho), obmedzenia dodávok tovarov medzi krajinami (napr. chýbajúca výnimka zo zákazu pohybu pre vodičov kamiónov v uzneseniach Vlády SR o obmedzení slobody pohybu) či ďalšie vplyvy na včasné dodanie tovaru. V prípade, ak odvolací orgán SOI neposúdi porušenie podľa písm. a) ako neprijateľnú zmluvnú podmienku (najmä pri takto významnej a nepredvídateľnej externalite), je potrebné zrušiť Rozhodnutie aj v časti, ktorá rieši porušenia podľa bodu b). Účastník konania by takéto riešenie považoval za spravodlivé, keďže v prípade zotrvania na porušení predpisov z jej strany je sankcionovaná za objektívne okolnosti, ktoré ani pri najlepšej vôli nemohla ovplyvniť a sankcia stráca akékoľvek náznaky preventívnej funkcie, je iba čírim trestom, pričom účastník konania tieto nedostatky hoc oľutoval, nemohl ich ovplyvniť.

Účastník konania v celom rozsahu odmieta posúdenie SOI, že porušenie podľa písm. c) je nekalou obchodnou praktikou, ktorá mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Žiada odvolací orgán, aby sa podrobne oboznámil so všetkými argumentami kontrolovanej, ktoré uviedla v rámci jednotlivých konaní, najmä s právnym posúdením, z ktorého vyplýva, že spôsob, akým bol realizovaný výpočet ceny na stránke www.merkurymarket.sk bol v súlade s právnymi predpismi a to najmä v súlade s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. Účastník konania sa ďalej domnieva, že informácia, že v prípade neštandardnej zásielky bude výpočet ceny dopravy realizovaný pri vložení do košíka nemohla ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa o uskutočnení obchodnej transakcie, pretože v momente, keď rozhodnutie činil, teda rozhodoval sa, či objednávku odošle alebo neodošle,

spotrebiteľ vždy vedel, akú cenu celkovo za objednávku zaplatí. Nevie si prestaviť situáciu, kedy by spotrebiteľ urobil za týchto okolností akékoľvek obchodné rozhodnutie v omyle. SOI už uviedli, že nesprávne posúdila skutkový stav a vidí porušenie tam, kde právny predpis porušený nebol a teda nie je možné za takéto porušenie ukladať sankciu, SOI na toto posúdenie kontrolovanej neprihliadla. Účastník konania trvá na svojom právnom posúdení, že nie je naplnená skutková podstata nekalej obchodnej praxe a žiada odvolací orgán, aby v tejto časti Rozhodnutie zrušil. Súčasne SOI toto porušenie vyhodnotila (str. 43 Rozhodnutia) za zvlášť závažné. Účastník konania má preto za to, že zrušenie Rozhodnutia SOI v tejto časti by sa malo preto zvlášť zásadným spôsobom prejavovať na výške sankcie. Skutkový stav nemohol reálne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a ani SOI v Rozhodnutí neuviedla žiaden konkrétny príklad, ako sa mohol spotrebiteľ rozhodnúť o uzavretí obchodu, ktorý by inak neuzavrel. Účastník konania je presvedčený, že minimálne v tejto časti trpí Rozhodnutie zásadnou právnou vadou — nie je v súlade so zásadou materiálnej pravdy (keďže nie sú splnené podmienky na uvedenie spotrebiteľa do omylu) a nie je v súlade so zásadou zákonnosti (nesprávne posúdený právny stav). Domnieva sa, že SOI v Rozhodnutí vyložila právny predpis, konkrétne § 3 ods. 1, písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z. príliš extenzívne a supluje prácu zákonodarcu zadefinovaním nového pravidla správania sa. V prípade, ak by podnikateľ bol povinný presne definovať každý jeden pojem, ktorý používa pri určovaní cien prepravy, zákonodarcia by túto povinnosť uložil podnikateľovi v zákone a konkrétne by uložil povinnosť zverejniť spôsoby kalkulácie jednotlivých cien prepravy v zmluvnej dokumentácii, na internetovej stránke alebo iným spôsobom - takáto povinnosť však v podmienkach slovenského právneho systému nejestvuje.

Ak zákonodarcia uložil v § 3 ods. 1 písm. e) iba povinnosť informovať spotrebiteľa o výške nákladov na dopravu pred odoslaním objednávky, zákonodarcia nemal záujem na ukladaní ďalších povinností podnikateľovi a ani SOI by nemala preto predpis vykladať takýmto spôsobom. Cena prepravy bola vypočítaná systémom bez ohľadu či sa jednalo o štandardnú alebo neštandardnú prepravu, pravidlo v § 3 ods. 1, písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. bolo dodržané. Z logiky právneho systému SR a zo zásady vnútornej nerozporuplnosti právneho systému vyplýva (základy teórie práva), že konanie, ktoré je v súlade so zákonom nemôže byť súčasne v rozpore s inou právnou normou. Dodržanie zákona č. 102/2014 Z. z. nemôže spôsobiť nezákonný stav a nemôže byť posúdené ako nekalá obchodná praktika. Účastník konania k porušeniu podľa písm. c) uvádza, že SOI si selektívne vybrala z vyjadrenia kontrolovanej osoby iba tú časť, kde kontrolovaná osoba uviedla, že pre spotrebiteľa, ktorého však nemožno považovať za priemerného, lebo vychádza z nesprávnych informácií (lebo si neprecítal rozmer tovaru, ktorý mu bol jasne odkomunikovaný) môže byť pojem štandardná alebo neštandardná preprava nejasný, neprihliadla už na opačné argumenty smerujúce v neprospech správnosti právneho posúdenia SOI. Nič to ale nemení na fakte, že SOI neodôvodnila, prečo stav, ktorý je v súlade so zákonom považuje za nezákonný. Účastník konania opakuje, už po niekoľkokrát, že neporušila žiaden právny predpis pokiaľ ide o spôsob kalkulácie ceny dopravy na jej internetovej stránke. Má za to, že výpočtom ceny pred odoslaním objednávky bol naplnený aj text, aj zmysel aj účel zákona a extenzívnejší výklad je zásahom do zákonotvorby, na ktorú nie je SOI oprávnená. V prípade porušenia zákona podľa písm. d) účastník konania zistenia nerozporuje, situácia ho mrzí a verí, že toto ojedinelé pochybenie sa nebude opakovať, pričom za týmto účelom vykonala preventívne opatrenia. V prípade porušenia zákona podľa písm. e) - nevrátenie peňazí spotrebiteľovi, ktorý odstúpil od zmluvy účastník konania uvádza, že ju taktiež situácia mrzí a verí, že sa toto ojedinelé pochybenie nebude opakovať. Pri hlbšej kontrole zistil, že k pochybeniu došlo z dôvodu, že po tom, čo bolo účastníkovi konania doručené odstúpenie od zmluvy, účastník konania vyzval spotrebiteľa na doručenie tovaru na jej predajňu, pričom na túto výzvu spotrebiteľ už nereagoval. Účastník konania teda bol nečinný, očakával odpoveď na svoju požiadavku. Pochybenie spočívalo teda v tom, že vec z dôvodu chýbajúcej odpovede od spotrebiteľa zapadlo a účastník konania si neuvedomil, že

odstúpenie smeruje voči tovaru, ktorý leží na jej sklade. Toto pochybenie ho mrzí a personál bol preškolený, aby kontroloval stav vydania tovaru, od ktorého je odstupované od zmluvy.

Účastník konania k rozhodnutiu ďalej uvádza, že podľa nej je rozhodnutie neprehľadné a preto nejasné. Rozhodnutie sa týka deviatich podnetov, v deviatich rôznych veciach. Takéto rozhodovanie komplikuje jednak celú záležitosť nad bežnú mieru. V rámci rozhodnutia, ktoré má 48 strán sa správny orgán na niekoľkých miestach nekoncepčne vracia k deviatim rôznym veciam. Prosí o zváženie, či takéto rozhodovanie je v súlade so zásadou rýchlosti konania a jednoznačnosti úradného rozhodovania a hospodárnosti konania. Najmä vzhľadom na tu uvedené žiada, aby ušetril odvolací orgán opätovného opakovania vyjadrení z predchádzajúcich etáp konania, aby sa odvolací orgán oboznámil so všetkými jej doterajšími vyjadreniami a reflektoval na ne, ako keby boli uvedené v tomto odvolaní. Účastník konania ďalej žiada, aby sa odvolací orgán oboznámil s postojom voči týmto vyjadreniam v rozhodnutí prvostupňového správneho orgánu a tiež aby sa oboznámil s argumentmi, na ktoré správny orgán nereagoval alebo ich v rozhodnutí opomenul. Domnieva sa, že postup, ktorý bol zvolený v Rozhodnutí odporuje zásade hospodárnosti konania, pretože účastník konania by sa s najväčšou pravdepodobnosťou voči pochybeniam podľa bodu a), b), d) a e) nedovolal, ak by neboli zahrnuté v už aj tak napádanom rozhodnutí. Preto žiada odvolací orgán o prehodnotenie posúdenia aj ostatných pochybení, najmä podľa bodu a) a b), keďže sa domnieva že právne posúdenie v rámci týchto pochybení kontrolovanej nie je celkom jednoznačné.

Nejednoznačnosť posúdenia neprijateľnej zmluvnej podmienky (porušenie podľa písm. a)) vyplýva aj zo samotného odôvodnenia rozhodnutia, kedy SOI na str. 21 uvádza: „(VOP) ... nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré zhoršujú zmluvné postavenie spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany a spôsobujú tak značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Pod pojmom „značná nerovnováha“ možno rozumieť (...) také právne postavenie spotrebiteľa, ktoré mu nedovoľuje alebo značne obmedzuje uplatňovanie nárokov, ktorými sa domáha riadneho plnenia zo zmluvy, resp. nápravy už prijatého plnenia, alebo ktoré sa týkali možnosti odstúpenia od zmluvy.“ SOI v celom Rozhodnutí neuviedla, aké účinky z uvedených mala neprijateľná zmluvná podmienka, ktorou kontrolovaná mala porušiť právny predpis a teda sa logicky otvára otázka o dôvodnosti takéhoto posúdenia zo strany SOI. Kontrolovaná pritom uvádzala, že ustanovenie rieši iba okolnosti, ktoré sú mimo vôle kontrolovanej a SOI neuviedla, či do zvažovania „značnej nerovnováhy“ zahrnula aj túto okolnosť. Posúdenie podmienky bod 6.5. VOP ako neprijateľnej zmluvnej podmienky možno preto z tohto uhla pohľadu považovať za nedostatočne odôvodnené a preto arbitrárne. Na jasnosti rozhodnutia nepridáva ani ďalší text uvedený na str. 21 Rozhodnutia, kde SOI konštatuje: „Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Predzmluvné informácie so z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé viesť každého spotrebiteľa do omylu. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nedodrжал kogentné ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z.“ Účastník konania nerozumie, aký súvis má uvedené s posudzovaním bodu 6.5. VOP kontrolovanej ako neprijateľnej zmluvnej podmienky. Naopak, skutočné odôvodnenie posúdenia bodu 6.5. VOP s uvedením dostatočného vysvetlenia, na základe akých kritérií uvažovala SOI pri rozhodovaní, či bod 6.5. VOP spôsobuje alebo nespôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach predávajúceho a spotrebiteľa v Rozhodnutí chýba. Tento stav vzbudzuje pochybnosť o tom, či rozhodnutie SOI nie je arbitrárne a preto kontrolovaná žiada odvolací orgán o preverenie zákonnosti rozhodnutia prvostupňového správneho orgánu v tomto rozsahu.

Účastník konania vníma v niektorých častiach Rozhodnutia náznaky arbitrárnosti správneho orgánu - napr. na str. 25 Rozhodnutia SOI uvádza - „Správny orgán zastáva názor, že 30 dňová

lehota na dodanie tovaru je dostatočnou aj v prípade akýchkoľvek prekážok, ktoré by sa mohli vyskytnúť pri realizácii dodávky tovaru k zákazníkovi. Tranzit tovaru medzi jednotlivými krajinami EÚ nebol nijakým spôsobom obmedzený pandemiou, vzhľadom k tomu, aby bol zabezpečený voľný pohyb tovaru, ktorý sa iným ako diaľkovým spôsobom nedal ani zakúpiť a preto bolo povinnosťou účastníka konania konať s odbornou starostlivosťou a dodržiavať zákonom stanovený maximálny limit pre dodanie tovaru spotrebiteľom." Účastník konania sa domnieva, že toto konštatovanie nevyplýva to skutočne zistených a preverených faktov a je iba domnienkou SOI, ktorá nespĺňa kvality pre to, aby mohlo na jej základe byť rozhodované o vine alebo nevine podnikateľa zasiahnutého pandemiou koronavírusu. SOI opomenula v tomto prípade, že značná časť tovaru nebola dodávaná iba z EÚ, ale či už kontrolovaná osoba, tak aj jej dodávatelia často nakupujú na ázijských trhoch, pričom konštatovanie, že pandémia nemala dopad na tranzit z týchto krajín nie je pravdivé. Súčasne, SOI opomína aj právny či skutkový stav v Slovenskej republike. Na Slovensku boli Uzneseniami Vlády obmedzované základné práva a slobody všetkých osôb. Niektoré Uznesenia Vlády SR opomínali kamiónovú dopravu a neudelili nákladným prepravcom výnimku z obmedzenia slobody pohybu. Účastník konania tieto opomenutia riešila s Úradom vlády SR a s Ministerstvom vnútra SR, v ktorých gescii boli tieto predpisy, pričom mu telefonicky potvrdili, že nákladná preprava nebude príslušníkmi PZ SR kontrolovaná, no písomné stanovisko sme nedostali. Na základe týchto informácií ich dopravcovia často odmietali cestovať na Slovensko, keďže sa obávali sankcií vyplývajúcich zo obmedzení slobody pohybu. Účastník konania verí, že odvolací orgán pozná právny stav, Uznesenia Vlády SR boli pravidelne zverejňované v Zbierke zákonov, pričom týmto konštatovaním chceme poukázať na nepresnosti v Rozhodnutí. Z tohto stanoviska tiež vyplýva vyššie uvedené tvrdenie, kedy SOI konštatuje, že lehota uvedená v § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka musí byť dodržaná aj v prípade celosvetovej pandémie a ani takáto pandémia nie je dôvodom na pripustenie výnimky, bez ohľadu na to, že sa jedná o vyššiu moc, ktorú podnikateľ nevie ovplyvniť a každé neskoršie dodanie tovaru napĺňa znaky nekalej obchodnej praxe (aj keď táto prax súvisí s prírodnou katastrofou). Účastník konania žiada preto odvolací orgán, aby potvrdil takéto posúdenie veci zo strany prvostupňového správneho orgánu alebo aby Rozhodnutie v tejto časti zrušil.

Pri odôvodňovaní výšky sankcie, na str. 39 Rozhodnutia sa SOI vyjadruje k negatívnym dopadom pandémie koronavírusu na podnikateľské prostredie: „Zároveň je potrebné dodať, že vo všeobecnej časti dôvodovej správy k zákonu č. 198/2020 Z. z., ktorý novelizoval zákon o ochrane spotrebiteľa práve o dané ustanovenia § 24 ods. 6 zákona vyplýva, že cieľom návrhu zákona je všestranná podpora podnikateľského sektora pomocou opatrení napomáhajúcich oživeniu ekonomík v čase nasledujúcim po útlme spôsobenom pandemiou choroby COVID-19, no účastník konania je prevádzkovateľom internetového obchodu, ktorý nebol nijakým spôsobom obmedzený opatreniami vlády SR v súvislosti s pandemiou COVID 19, ba naopak, ide o segment, ktorý zažíva v dôsledku zatvorenia kamenných prevádzok rozmach." Účastník konania k uvedenému uvádza, že aj zásielkový predaj bol obmedzený - prevádzkovatelia výdajných miest museli spĺňať kapacitné obmedzenia, predajne boli zatvorené v nedele - konštatovanie SOI preto nie je v súlade so skutočnosťou a jedná sa o nesprávne zistený skutkový stav. Ďalej uvádza, že jej predaj je primárne zabezpečený cez kamenné predajne, ktoré sú k dnešnému dňu už vyše roka obmedzené, dlhý čas boli celkom uzavreté. Účastník konania je prevádzkovateľom internetového obchodu, no ten plní iba marginálnu funkciu, pričom vzhľadom na to, že nechcela prepúšťať nikoho zo svojich 1500 zamestnancov a malý objem, ktorý e-shop generoval, bola niekoľko mesiacov vo vážnej strate. Ak tieto okolnosti zahrnula SOI do uvažovania o výške škody tak ako sú popísané v Rozhodnutí, výška sankcie je určená v neprimerane vysokej výške, keďže SOI opomenula, že kontrolovaná mala obrovské množstvo personálu nevyužitého. SOI v Rozhodnutí bagatelizuje dopady pandémie na ekonomickú kondíciu kontrolovanej, pandémiu v mnohých vyjadreniach až opomína a vykladá právne predpisy príliš formálne. Vzhľadom na uvedené sa účastník konania domnieva, že pokuta je uložená vzhľadom na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie právnych predpisov v neprimerane

vysokej výške. Účastník konania v odvolaní uviedol, že SOI napokon na str. 47 uvádza, že kontrolovaná nepredložila žiaden dokument, ktorý by svedčil o zlej finančnej situácii a jeho negatívnom výsledku hospodárenia a teda nedal ani správneho orgánu možnosť zobrať dané okolnosti do úvahy. Kontrolovaná v tomto prípade odkazuje na § 32 a 34 zákona č. 71/1967 Zb. správny poriadok. Kontrolovaná tvrdila vo svojich vyjadreniach, že pandémie mala na jej podnikanie negatívne dopady, pričom je zo všeobecne známych skutočností, ako aj zo všeobecne záväzných právnych predpisov zrejmé, že kontrolovaná mala rok obmedzené svoje prevádzky, pričom niekoľko mesiacov boli úplne uzavreté. Máme za to, že zhoršenie ekonomickej kondície vyplýva už priamo z týchto všeobecne známych poznatkov. Stanovisko SOI, že nemala možnosť zobrať toto tvrdenie do úvahy, keďže kontrolovaná nepredložila o tom žiaden dokument kontrolovanú prekvapuje a je podľa nej v rozpore s § 32 a 34 správneho poriadku. Správny poriadok umožňuje správne orgánu ako podklad pre rozhodnutie vziať akékoľvek tvrdenie účastníka konania, pričom správny orgán musí toto tvrdenie považovať za pravdivé, pokiaľ z iných pokladov pre rozhodnutie nevyplýva niečo iné. Kontrolovaná má za to, že SOI arbitrárne odmietla vyjadrenie kontrolovanej, pričom na takýto postup nemá zákonný podklad. Kontrolovaná sa domnieva, že SOI by mala v rámci správnej úvahy prihliadnuť na to, že pandémie podstatným spôsobom obmedzila podnikanie kontrolovanej a ako orgán spadajúci do gescie Ministerstva hospodárstva SR by mala dbať aj na to, aby podnikateľom, ktorí prežili nie práve ideálne obdobie, neuložila neprimerane veľké sankcie, najmä v prípade, keď pochybenia (čiastočne sporné) majú formu neúmyselných opomenutí. Účastník konania pripomína, že v prípade pochybností o porušení alebo neporušení zákona je potrebné prikloniť sa na stranu obvineného (zásada *in dubio pro reo*) a žiada SOI aby túto zásadu rešpektovala (najmä v prípade porušenia podľa písm. c), ale aj v prípade prieskumu porušenia podľa písm. a) a b)). Účastník konania na záver uvádza, že ju porušenia predpisov mrzia, nedostatky (bez ohľadu na to, či budú posúdené ako porušenie predpisov alebo nie) odstránila a to bez zbytočného odkladu. So SOI spolupracovala a do budúca chce vyvíjať snahu, aby podobné situácie, aké boli obsahom podnetov viac nevznikali. Účastník konania týmto žiada odvolací orgán, aby rozhodnutie v bode a), b) a c) odvolania preskúmal a zrušil a aby znížil výšku uložených sankcií, ktorá vzhľadom na spôsob spáchania skutku a okolností, za ktorých bol spáchaný nie je primeraná.

K námietkam účastníka konania týkajúcich sa používania neprijateľnej zmluvnej podmienky v spotrebiteľských zmluvách odvolací správny orgán uvádza, že po opätovnom posúdení tohto nedostatku trvá na svojom stanovisku a uvedenú podmienku považuje za neprijateľnú. Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko je v rozpore s ustanovením § 614 ods. 2 OZ, v zmysle ktorého ak sa účastníci nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Ak predávajúci nesplní svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety a nedodá vec ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu kupujúcim, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. **V prípade, ak je dodacia lehota dlhšia ako 30 dní a predávajúci sa vopred nedohodol s kupujúcim inak, musí spotrebiteľovi umožniť v prípade nedodania v určenej lehote, od zmluvy odstúpiť. Zakotvením vyššie uvedenej podmienky v spotrebiteľskej zmluve, môže spotrebiteľ túto podmienku považovať za prijateľnú, v súlade so zákonom, v dôsledku čoho sa v prípade oneskoreného dodania výrobku v zmysle tejto podmienky sa nebude domáhať napr. svojich nárokov na riadne plnenie zmluvy, t. j. dodržania dodacej lehoty, nakoľko bude v domnení, že postup predávajúci je v súlade so zákonom. Podľa právneho názoru odvolacieho orgánu aj keď spotrebiteľ vyjadril súhlas so znením VOP, mohol byť uvedený do omylu, pretože spotrebiteľ nie je odborne znalý problematiky aby mohol posúdiť neprijateľnosť tej ktorej zmluvnej podmienky, v ktorej dôsledku následné konanie predávajúceho bude nekalé, pričom zároveň spotrebiteľ nemá reálny dosah ako ovplyvniť dodržiavanie plnenia kúpnej zmluvy v súlade so znením zákonov, ktorých obsah by mal kupujúci poznať a dodržiavať.**

V zmysle § 3 ods. 1 písm. g) 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 okrem iného aj dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar.

V zmysle § 614 ods. 2 OZ je predávajúci povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, za predpokladu, že sa zmluvné strany nedohodli na konkrétnom termíne dodania. Vzhľadom na to, že predávajúci sa nedohodol so spotrebiteľom na konkrétnom termíne dodania, a to ani dodatočne, bolo jeho povinnosťou v tomto prípade dodržať 30 dňovú lehotu na dodanie tovaru odo dňa uzavretia zmluvy v zmysle § 614 ods. 2 OZ.

Dodacia lehota je pre spotrebiteľa dôležitým kritériom, na základe ktorého urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru. Takto formulovaná podmienka preto spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko umožňuje predávajúcemu jednostranne predĺžiť dodaciu lehotu objednaného tovaru, a to na základe vopred predformulovaného súhlasu kupujúceho (spotrebiteľa) nad zákonný rámec ustanovený ustanovením § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka, pričom spotrebiteľ síce mal možnosť sa oboznámiť vopred s predmetnou podmienkou (ako aj obchodnými podmienkami komplexne), avšak nemohol ovplyvniť jej obsah.

Odvolačí správny zároveň uvádza, že v čase objednania vyššie uvedených výrobkov už pandémie existovala a predávajúci už na základe svojich skúseností mohol predpokladať a predvídať omeškanie dodávok, výpadok personálu a pod.. Napriek tejto skutočnosti, pri výrobkoch uviedol termíny vyššie uvedeným spôsobom, pričom na svoju ochranu si vo VOP stanovil podmienku uvedenú v čl. 6 Dodacie podmienky a lehoty, bod 6.5., v zmysle ktorej mohol predĺžiť termín dodania napr. z dôvodu núdzového stavu v krajine, mimoriadnej situácie v krajine, ako aj z dôvodu dodacích a výrobných termínov a kapacít výrobcu alebo dovozcu, pričom od spotrebiteľa požadoval objednaný výrobok vopred zaplatiť. Predávajúci takýmto konaním ako silnejšia strana pri uzatvorení spotrebiteľskej zmluvy, neniesol žiadne ekonomické riziko v prípade oneskoreného dodania výrobku. Naopak spotrebiteľ ako slabšia zmluvná strana za výrobok vopred zaplatila, pričom spotrebiteľovi objednaný výrobok nebol dodaný v dohodnutom, nejasne určenom termíne, ako ani v lehote podľa § 614 ods. 2 OZ, t. j. do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy.

Odvolačí orgán sa stotožňuje s právnym názorom prvostupňového správneho orgánu, že uvedené lehoty pri jednotlivých tovaroch označené ako cca (približne) orientačné nie sú správne, nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. g) 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, okrem iného 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. Lehota uvádzaná pri ponuke tovarov predávajúcim by nemala mať len orientačný charakter ale najmä mala by mať aj reálny a pravdivý charakter, nakoľko v opačnom prípade opísanie produktu ako „tovar je dostupný“, vytvára dojem a očakávania spotrebiteľa, že tovar je k dispozícii skladom, čo sa týka množstva výrobku a je pripravený na predaj a samotnú distribúciu a sprístupnenie výrobku na slovenskom trhu spotrebiteľovi. Vyhlásenie, že tovar je dostupný vyvoláva následne potom okamžité rozhodnutie u spotrebiteľa o obchodnej transakcii a že je ho možno v danej lehote aj dodať. Preto ak predávajúci nevie dodať tovar v uvedenej lehote, bolo by vhodné aj vzhľadom na množstvo podnetov, týkajúcich sa tejto skutočnosti, aby informoval spotrebiteľov následne, že z objektívnych dôvodov bude tovar v súlade so znením bodu 6 VOP dodaný neskôr ako bolo deklarovane ale dodržiavajúc maximálne stanovenú lehotu 30 dní v zmysle § 614 ods.

2 Občianskeho zákonník alebo aby uvádzal následne termíny dodania pri jednotlivých tovaroch, ktoré vie predávajúci aj garantovať a dodržať.

Správny orgán zároveň dáva účastníkovi konania do pozornosti definíciu nekalej obchodnej praktiky, ktorou sa podľa § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie *konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi*. Používanie klamlivej obchodnej praktiky je všeobecne považované za závažný zásah do práv spotrebiteľa chránených zákonom, keďže jeho možným dôsledkom je priame poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa pri uskutočnení obchodnej transakcie ovplyvnenej poskytnutím nepravdivých, prípadne mylných informácií, a to predovšetkým vo vzťahu k dostupnosti výrobku.

Dostupnosť a ponuka tovaru je z pohľadu ekonomickej výhodnosti potenciálnej kúpy nepochybne relevantné kritérium, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní. Dôležitým znakom, ktorý robí konanie nekalým je to, že takéto klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o dostupnosti výrobku je spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľa, keďže môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych a pravdivých informácií) neurobil. To znamená, že nekalá obchodná praktika je nekalou v tom prípade, že je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatným spôsobom narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, teda nie je založená na pravde, čiže je klamlivá, alebo zbytočne uvádza do omylu alebo zavádza priemerného spotrebiteľa aj v tej situácii, že jej vecne správna vo vzťahu napríklad k hlavným vlastnostiam produktu. Uvedené nepramení iba zo zákona o ochrane spotrebiteľa ale aj a najmä zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004.

Odvolací správny orgán k námietkam týkajúcich sa porušenia zákazu používania nekalej obchodnej praktiky podľa § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 8 ods. 3, 4, 6 zákona č. 250/2007 Z. z. uvádza, že prihliadla na námietky účastníka konania a pokuty za tento nedostatok nie je uložená tak, ako je vyššie uvedené.

Nedostatok týkajúci sa povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ako i nedostatok týkajúci sa povinnosti vrátiť peniaze spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy v zákonnej lehote, účastník konania nenamieta a uviedol, že ho situácia veľmi mrzí, išlo o ojedinelé pochybenie a prijal preventívne opatrenia. K tomu odvolací správny orgán uvádza, že dodatočné odstránenie nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenia zákona. Odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie. Dodatočné odstránenie nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, možno na túto skutočnosť prihliadať pri ukladaní pokuty, no nie je okolnosťou, ktorá by účastníka konania zbavovala zodpovednosti za zistené nedostatky. Vzhľadom na skutočnosť, že spotrebiteľ si u účastníka konania preukázateľne uplatnil predmetnú reklamáciu, povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť ju pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácií. Z podkladov pre rozhodnutie je však zrejmé, že predmetnú reklamáciu účastník konania nevybavil v uvedenej zákonnej lehote.

V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona

vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Odvolačný správny orgán súhlasí s námietkou účastníka konania týkajúcej sa textu na strane č. 25 napadnutého rozhodnutia: „Správny orgán zastáva názor, že 30 dňová lehota na dodanie tovaru je dostatočnou aj v prípade akýchkoľvek prekážok, ktoré by sa mohli vyskytnúť pri realizácii dodávky tovaru k zákazníkovi.“ Prvostupňovému správne mu orgánu neprináleží v danom prípade hodnotiť, či 30 dňová lehota je dostatočne dlhou a postačujúcou lehotou v prípade akýchkoľvek prekážok pri realizácii dodávky tovaru k zákazníkovi.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo na základe vyššie uvedených dôvodov pristúpil k zníženiu pokuty tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. 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 splňala aj represívnu zložku, musí byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citelná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku, v budúcnosti bude klásť väčší dôraz na dodržiavanie povinností ako predávajúceho ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

V súvislosti s nedodržaním vyššie uvedených povinností odvolací správny orgán uvádza, že účastník konania zodpovedá za plnenie povinnosti stanovenej príslušnou právnou úpravou *objektívne*, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci, za ktorých k jej porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti 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. 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.

Odvolačný orgán má za to, 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. Odvolačný orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu 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 § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 porušenie zákona. V prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Výsledky prešetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. b), § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., § 9 ods. 1 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. Účastník konania v odvolaní uviedol námietky týkajúce sa nedostatku podľa § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 8 ods. 3, 4, 6 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., pričom po posúdení uvedených námietok a administratívneho spisu v predmetnej právnej veci odvolací správny orgán pokutu za tento nedostatok neuložil. Avšak účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti či dôkazy, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu za porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. b), pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. a pre porušenie povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za vyššie uvedené nedostatky uvedené vo výroku a v odôvodnení tohto rozhodnutia, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Podľa § 3 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nesmú spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za nekalú ak a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, b) podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostredku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Podľa § 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Podľa § 8 ods. 6 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. pri výzve na kúpu sa za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o cene, alebo ak vzhľadom na povahu produktu nemožno cenu rozumne určiť vopred, o spôsobe, ktorým sa vypočíta, ako aj o ďalších nákladoch na dopravu, dodanie alebo poštovné, alebo ak tieto náklady nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do ceny môžu byť zarátané takéto ďalšie náklady.

Podľa § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

Podľa § 2 písm. l) zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie

reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru, b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 9 od. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe 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.

Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2004 Z. z. 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, 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.

Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo zistené a protiprávnosť skutkového stavu bola nepochybne preukázaná, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

V administratívno-právnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) zo dňa 13.02.1991, podľa ktorého pre ukládanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukládania trestných sankcií. Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. – Trestný zákon. Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. 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 SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 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 obsahovo

najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). 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 s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“

Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.: „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 zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na množstvo a charakter zistených nedostatkov, 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 poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti 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. 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 má za to, 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 orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správne mu 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 vyššie citované ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 porušenie zákona.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania používal neprijateľné podmienky a nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy 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 vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj tú skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určení výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty 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 s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných obchodných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie klamlivej obchodnej praktiky je všeobecne považované za závažný zásah do práv spotrebiteľa chránených zákonom, keďže jeho možným dôsledkom je priame poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa pri uskutočnení obchodnej transakcie ovplyvnenej poskytnutím nepravdivých, prípadne mylných informácií, a to predovšetkým vo vzťahu k dostupnosti výrobku. Dostupnosť a ponuka tovaru je z pohľadu ekonomickej výhodnosti potenciálnej kúpy nepochybne relevantné kritérium, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní. Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o dostupnosti výrobku je tak spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľa, keďže môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych a pravdivých informácií) neurobil. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že zákaz používania nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania bol zistený vo vzťahu k minimálne 6 spotrebiteľom.

Pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie koná v súlade s odbornou starostlivosťou, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Dostupnosť výrobku je významným faktorom pri rozhodovaní o vstupe spotrebiteľa do zmluvného vzťahu s predávajúcim a využitie klamlivého konania zo strany predávajúceho je okolnosťou, ktorá spotrebiteľovu schopnosť rozhodovať sa obmedzuje. Spotrebiteľom bola zo strany predávajúceho poskytnutá určitá informácia o dostupnosti tovaru a pod vplyvom týchto informácií transakciu uzavreli. Je známe, že spotrebiteľia citlivo reagujú následne na nedodržanie lehoty na dodanie tovaru, sú sklamaní z nedostupnosti či neskorého dodania výrobku, a to vzhľadom na čas strávený pri objednávaní výrobku na diaľku, ako i vzhľadom na úhradu objednaného výrobku.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že pri kúpe výrobkov formou zásielkového predaja má spotrebiteľ zákonom garantované právo v ustanovených prípadoch odstúpiť od zmluvy, a to v lehote 14 dní. Toto právo je významným právom spotrebiteľa a je špecifikom práve v prípade zmlúv uzavieraných na diaľku. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný nielen prevziať tovar späť, ale i vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, a to v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Nedodržaním zákonnej lehoty na vrátenie platieb, ktoré predávajúci od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy uzavretej na diaľku došlo nielen k porušeniu zákonom stanovenej povinnosti, ale súčasne i k porušeniu práva spotrebiteľov garantovaného zákonom. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve. Spotrebiteľ dňa 14.05.2020 zaslal spotrebiteľ vyplnený formulár na odstúpenie od zmluvy spolu s faktúrou prostredníctvom e-mailu predávajúcemu a žiadal vrátiť peniaze, pričom spotrebiteľovi bola vrátená platba vo výške 20,90 eur za výrobok, ktorá bola spotrebiteľovi vrátená dňa 13.08. 2020.

Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo, za spoločensky nebezpečné konanie. Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie. Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejmý spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť. Z hľadiska závažnosti, správny orgán považuje stav, kedy spotrebiteľom nie sú po odstúpení od zmluvy v súlade so zákonom včas vrátené peňažné prostriedky za závažné porušenie zákona.

Správny orgán súčasne poukazuje na tú skutočnosť, zistené nedostatky boli preukázané v rámci prešetrenia viacerých podnetov, z čoho možno vyvodit' záver, že nešlo o náhodný, ojedinelý prípad.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil to, že predávajúci nevybavil reklamácie riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Predávajúci nedodržaním zákonom

stanovenej lehoty nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie (ani neprevzal reklamáciu) a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo požadované zákonom o ochrane spotrebiteľa tým, že mu bola znemožnená realizácia jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie, a to prevzatia plnenia v zákonom stanovenej lehote. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania taktiež znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je tiež dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že povinnosťou predávajúceho, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Účastník konania sa vyššie uvedeným konaním dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, v dôsledku čoho došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, ktorý nedisponoval všetkými dokladmi a informáciami, na ktoré mal v zmysle zákona nárok v zákonnej lehote. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

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

Správny orgán na jednej strane vníma pozitívne promptné prijatie nápravy vytýkaného nedostatku, resp. zosúladienie zmluvných podmienok s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa, na ktoré poukázal účastník konania. Avšak vzhľadom na množstvo zistených nedostatkov, ako aj s ohľadom na množstvo spotrebiteľov, voči ktorým účastník konania porušil svoje zákonné povinnosti, ktorých počet nemožno považovať za zanedbateľný aj vzhľadom na ich obsahový charakter, musel správny orgán pristúpiť k uloženiu pokuty, pretože vyhodnotením tohto protiprávneho stavu dospel odvolací orgán k názoru, že v danom

případe sa nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno bagatelizovať, nakoľko vykonanými kontrolami sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetov, ako aj tá skutočnosť, že účastník konania si svoje zákonné povinnosti nesplnil opakovane voči viacerým spotrebiteľom, čo je výraznou priťažujúcou okolnosťou, ktorú musel správny orgán zohľadniť pri celkovej výške pokuty.

Nedodržanie lehoty na vybavenie reklamácie a nevrátenie zaplatených finančných prostriedkov pri odstúpení od zmluvy spotrebiteľovi, považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ pri kúpe výrobku 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.

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 povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané.

Správny orgán prihliadol pri určení výšky sankcie aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 EUR. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. 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 táto nebola citelná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom vonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania.

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 zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2002 Z. z..

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik.

V prípade záujmu o dohodu splácania uloženej pokuty formou splátkového kalendára je potrebné obrátiť sa na Odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Bratislave.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku druhostupňový správny orgán napadnutí prvostupňové rozhodnutie mení tak, ako je uvedené vo výroku 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.