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/0162/99/2023** Dňa: **19.11.2024**

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 – **REMARK trade s. r. o., sídlo: SNP 930/7, 927 01 Šaľa, IČO: 47 661 313,** kontrola vykonaná dňa 14.11.2022 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0132/04/22 zo dňa 02.08.2023, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **200,- EUR, slovom: dvesto eur,** pre porušenie § 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0132/04/22 zo dňa 02.08.2023 **potvrdzuje.**

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len *„SOI“*) v Nitre pre Nitriansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – REMARK trade s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 200,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len *„zákon o ochrane spotrebiteľa“*).

Dňa 14.11.2022 bola inšpektormi SOI vykonaná kontrola v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu. Kontrola bola zameraná na kontrolu prevádzkovateľov internetových obchodov v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len *„zákon č. 128/2002 Z. z.*“), 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. v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len *„zákon č. 22/2004 Z. z.“*) , 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len *„zákon č. 102/2014 Z. z.“*) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len *„Občiansky zákonník“*). Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 14.11.2022 bol účastníkovi konania doručený dňa 18.11.2022. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

Podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku: *„Odvolací orgán preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni.“*

Podľa ods. 2 uvedeného ust.: *„Ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.“*

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; čo účastník konania porušil.

Za účelom kontroly internetového obchodu www.crownshop.sk bola dňa 14.11.2022 vykonaná objednávka pod fiktívnym menom, ktorá bola v systéme účastníka konania ako predávajúceho zaevidovaná pod č. 5743556 v celkovej hodnote 22,58 € vrátane dobierky a dopravy. Predmetom objednávky prijatej pod č. 5743556 bolo: 1 ks Auto Tatra 148 plast 30 cm domíchávač oranžová v krabici, katalógové číslo TD50904 á 17,48 €/ks + dobierka v hodnote 1,60 € + doprava (Slovenská pošta – balík na adresu) v hodnote 3,50 € (screenshot postupu vytvorenia objednávky č. 5743556 tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 14.11.2022). Následne bola na fiktívny e-mail doručená správa o potvrdení inšpektormi SOI vytvorenej objednávky zaregistrovanej predávajúcim pod č. 5743556. Inšpektori SOI dňa 14.11.2022 odstúpili od zmluvy, a to prostredníctvom formulára na internetovej stránke www.crownshop.sk. E-mailová komunikácia s predávajúcim v súvislosti s objednávkou č. 5743556 tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 14.11.2022.

Dňa 14.11.2022, t. j. v deň vykonania kontroly, boli zároveň zo strany inšpektorov SOI z internetovej stránky www.crownshop.sk stiahnuté a vytlačené tieto podstránky: Obchodné podmienky, Ako nakupovať a FAQ, Kontakt, Doprava a platba (príloha č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 14.11.2022). Obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného vyplýva, že ide o spotrebiteľskú zmluvu.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok účastníka konania bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v časti 7. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY bola uvedená neprijateľná podmienka, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to v nasledovnom znení.

časť 7. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

„... V rámci zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu je kupujúci oprávnený vyskúšať tovar v rámci zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Pri vrátení tovaru so zníženou hodnotou v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie jeho povahy, vlastností a funkčnosti, bude kupujúcemu vrátená iba alikvótna časť kúpnej ceny zodpovedajúca hodnote vráteného tovaru. ... .“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to aj vtedy, keď tovar, ktorý bol predmetom spotrebiteľskej zmluvy je poškodený, pričom predávajúci po tom, čo si splní povinnosť vyplývajúcu mu z predmetného ustanovenia, (t. j. vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho na základe zmluvy prijal), má právo uplatniť si nárok vyplývajúci mu z ustanovenia § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. a v prípade, že by spotrebiteľ nereagoval na výzvu predávajúceho a nevrátil by sumu zodpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru, má predávajúci právo domáhať sa svojho práva na vecne a miestne príslušnom súde.

Uvedenou neprijateľnou podmienkou účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že po obdržaní napadnutého rozhodnutia dňa 11.08.2023 sa skontaktoval opäť s dodávateľom – predávajúcim KOKISKA s.r.o. a preposlal mu e-mailom napadnuté rozhodnutie. Súčasťou podaného odvolania je e-mailová komunikácia medzi konateľom účastníka konania a horeuvedeným dodávateľom v 2 screenshotoch, v ktorej je uvedené (konateľ účastníka konania – p. .....): *„Dobry den, dnes 11.8.2023 som prevzala z elektronickej schranky ROZHODNUTIE zo SOI. V prílohe prikladám ich vyjadrenie, kde nám ako firme REMARK trade s. r. o. Slovenská obchodná inšpekcia uložila ako účastníkovi konania už aj POKUTU za porušenie v Obchodnych podmienkach. Stále apelujú na chybné informácie v bode 7. Odstúpenie od zmluvy. Poprosím Vás, dôkladne sa na to pozrite i Vaše právne zastúpenie a myslím si, že Obchodné podmienky by sa mali určite neodkladne upraviť, aby sme ich obidve strany mali v poriadku. Poprosím, vyjadrite sa mi aj k tej pokute.“* Na predmetný e-mail dodávateľ reagoval nasledovne: *„Dobrý den, pani Nováková, mrzí nás tyto komplikace. Za celé roky trvání našeho partnerského programu dosud žádný z partnerů nebyl podroben kontrole SOI, ani mu nebyla uložena pokuta. Kokiska s.r.o. má sídlo v České republice, z toho důvodu se primárně řídíme zákony ČR, které se mohou v detailech odlišovat od legislativy ostatních zemí EU. Našim partnerům poskytujeme proto pouze vzor obchodních podmínek, který jim zasílám s upozorněním, aby si tyto OP upravili pro potřeby svého vlastního e-shopu. Ani ve Smlouvě o zprostředkování prodeje proto nevyžadujeme, aby partneři používali přesné znění našich OP. Oficiální stanovisko od právního zástupce zatím nemám k dispozici, nicméně stále platí, jak jsem psala už v minulém měsíci, že chceme obchodní podmínky v našem e-shopu podrobit důkladné revizi. Půjde ale opět o úpravu, která bude odpovídat především českému právu. Neprodleně upozorním také Dropareal, aby naše obchodní podmínky pro slovenské dropshippingové e-shopy už nepožívali.“* K tomu účastník konania uvádza, že z uvedenej odpovede vyplýva, že si Obchodné podmienky má upraviť sám, aj keď na začiatku spolupráce tak dohodnuté nebolo. Z uvedeného dôvodu oslovil účastník konania e-mailom aj p. JUDr. J. L., PhD. vo veci Žiadosti o napísanie odvolania voči napadnutému rozhodnutiu, ktorým mu bola zo strany SOI udelená pokuta na základe kontroly Obchodných podmienok e-shopu crownshop.sk. Účastník konania tiež uviedol, že v e-maile rozpísal situáciu spolupráce s dodávateľom – predávajúcim KOKISKA s.r.o., tak ako to rozpísal aj správnemu orgánu v predchádzajúcej e-mailovej komunikácii. Účastník konania ďalej uvádza, že je absolventom školenia Digitálnej Univerzity a v administrácii registrácie www.digitalnystudent.sk má bonusovú video-prednášku pre e-shopy práve od p. JUDr. J. L., PhD., preto sa účastník konania rozhodol napísať práve jemu, pričom v e-mailovej správe aj uviedol, dokedy je nutné odvolať sa (do 26.08.2023). Účastník konania podotýka, že dňa 22.08.2023 dostal zápornú odpoveď z advokátskej kancelárie (pozri screenshot z e-mailu, odosielateľ Advokátska kancelária .....), v ktorom je uvedené: *„Dobrý deň pani Nováková, žiaľ náš diár s prípadmi je plný, do 26.8.2023 nevieme prevziať nový prípad. Pokiaľ by ste však mali záujem nastaviť procesy, aby Vaše VOP a spôsob obchodovania boli správne, môžeme Vám poslať cenovú ponuku aj s lehotou vypracovania.“* Účastník konania poznamenáva, že sa napokon rozhodol (ako konateľ v mene spoločnosti) napísať odvolanie bez právneho zastúpenia. Účastník konania uvádza, že Obchodné podmienky v časti 7. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY na webovom sídle internetového obchodu www.crownshop.sk upravil na základe informácií poskytnutých zo strany správneho orgánu uvedených v napadnutom rozhodnutí. Účastník konania poukazuje na pôvodný text v Obchodných podmienkach zo dňa 14.11.2022, bod 7.6 a bod 7.7 a na novo upravený/ aktualizovaný text v Obchodných podmienkach zo dňa 24.08.2023, v uvedených bodoch 7.6 a 7.7 v znení:

„7.6 Dodávateľ = predávajúci je povinný prevziať tovar späť a spotrebiteľovi = kupujúcemu najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (nie však pred tým,

ako je predávajúcemu doručený tovar) podľa § 9 ods. 1 v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu vrátiť kupujúcemu všetky platby bez zbytočného odkladu, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.
Dodávateľ sumu vráti bezhotovostne na bankový účet určený spotrebiteľom. Celá platba za zakúpený tovar bude spotrebiteľovi uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na adresu predávajúceho alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr, teda ak spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy, predávajúci nie je povinný vrátiť mu prijaté peňažné prostriedky skôr, ako mu kupujúci tovar vráti.
7.7 V rámci zákonnej lehoty 14 dní na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu je kupujúci oprávnený vyskúšať tovar v rámci zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
a) Podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ = kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
b) Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).
c) Keď vrátený tovar, ktorý bol predmetom spotrebiteľskej zmluvy je použitý a poškodený, alebo neúplný, pričom predávajúci po tom, čo si splnil povinnosť vyplývajúcu mu z predmetného ustanovenia (t. j. vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho na základe zmluvy prijal) má právo uplatniť si nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu vyplývajúci mu z ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a v prípade, že by spotrebiteľ nereagoval na výzvu predávajúceho a nevrátil by mu sumu zodpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru, má predávajúci právo domáhať sa svojho práva na vecne a miestne príslušnom súde.“

V závere odvolania účastník konania dúfa, že po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností z kontroly a po jeho snahe a vykonaných zmenách v Obchodných podmienkach na webovom sídle, SOI zmení stanovisko v napadnutom rozhodnutí o uložení pokuty. Účastník konania verí, že upravené (aktualizované) Obchodné podmienky k 24.08.2023 sú teraz na webovom sídle v poriadku a spĺňajú potrebné požiadavky a kontrolované neprijateľné podmienky v neprospech spotrebiteľa sú odstránené.

Odvolací správny orgán sa v prvom rade zaoberal skutočnosťou, že zákon o ochrane spotrebiteľa bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len *„zákon č. 108/2024 Z. z.“*), ktorý nahradil doterajšiu právnu úpravu. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán skúmal podmienky vedenia správneho konania, t. j. podľa akého znenia zákona o ochrane spotrebiteľa má správny orgán konať a viesť správne konanie za správny delikt spáchaný do 30.06.2024.

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. *„dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“*

Podľa § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. *„konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“*

Na základe uvedeného dospel odvolací správny orgán k záveru, že v danom prípade je potrebné postupovať podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (pozn. zákona č. 250/2007 Z. z.) účinného do 30.06.2024.

K odvolaniu odvolací správny orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie prvostupňového rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka

konania, odvolací správny orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Účastník konania porušenie zákona nenamieta, poukazuje na odstránenie zisteného nedostatku vo forme nápravy (aktualizácie) dotknutých Obchodných podmienok. Odvolací správny 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 za porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací správny orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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

Podľa § 9 ods. 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.“*

Podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z.: *„Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).“*

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa.

Pre posúdenie predmetnej veci je relevantné, že počas kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 14.11.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, zameranej na kontrolu prevádzkovateľov internetových obchodov v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 128/2002 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj Občianskeho zákonníka bolo zistené, že účastník konania na webovom sídle internetového obchodu www.crownshop.sk, ktorého je prevádzkovateľom, v časti 7. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY uviedol podmienku, ktorá spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím sa dopustil porušenia zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. V rámci vykonanej kontroly bolo na základe zisteného nedostatku účastníkovi konania ako kontrolovanému subjektu uložené opatrenie na odstránenie zistených nedostatkov podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z., podľa ktorého inšpektori SOI nariadili záväzným pokynom kontrolovanému subjektu v termíne do 14 dní odo dňa doručenia inšpekčného záznamu vykonať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. Odvolací správny orgán, rovnako ako aj správny orgán prvého stupňa, hodnotí pozitívne, že účastník konania splnil uložené opatrenie, avšak je potrebné uviesť, že odstránenie zistených nedostatkov je podľa § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou kontrolovanej osoby. V zmysle predmetného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná odstrániť v určenej lehote zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu príslušnému Inšpektorátu SOI. Zo znenia dotknutého ustanovenia zákona vyplýva, že kontrolovaný subjekt je povinný odstrániť zistený nedostatok spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Na základe uvedených skutočností odvolací správny orgán zdôrazňuje, že aj keď splnenie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov zo strany účastníka konania hodnotí pozitívne, uvedená skutočnosť nepredstavuje liberačný dôvod na zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za preukázané porušenie zákona, pričom v prípade, ak by kontrolovaný subjekt v určenej lehote uložené opatrenie nesplnil, resp. ho nesplnil vôbec, takéto konanie by bolo vyhodnotené

ako porušenie zákona č. 128/2002 Z. z., za ktoré sa ukladá pokuta podľa § 9 ods. 1 uvedeného zákona. Na podporu vyššie uvedeného odvolací orgán poukazuje na rozsudok Krajského súdu v Bratislave, sp. zn. 1S/135/2018 zo dňa 30.04.2020, v ktorom príslušný krajský súd vyslovil právny záver: *„Krajský súd sa stotožnil v tomto smere s právnym názorom žalovaného, ktorý v žalobou napadnutom rozhodnutí konštatoval a zároveň podotkol, že odstránenie zisteného nedostatku je povinnosťou kontrolovanej osoby a ani dodatočné odstránenie zisteného nedostatku nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za protiprávne konanie v rozhodujúcom období.“*

Skutočnosti, na ktoré poukazuje účastník konania vo svojom odvolaní sú výlučne subjektívne, na zodpovednosť účastníka konania za spoľahlivo zistené porušenie zákona nemajúce žiadny vplyv. Odvolací správny orgán v danej súvislosti dodáva, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedený správny delikt patrí medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie 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 má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní zodpovedali skutočnosti.

V tejto súvislosti odvolací správny orgán poukazuje na právny názor Najvyššieho súdu Slovenskej republiky vyjadrený v rozsudku z 29. januára 2015, sp. zn. 8Sžf/111/2013, *„ak ide o zodpovednosť fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ide o objektívnu zodpovednosť a subjektívna stránka tohto deliktu v zákonoch nie je založená na báze zavinenia. Pre správny orgán je relevantná len existencia protiprávneho stavu, spôsobená činnosťou alebo nečinnosťou fyzickej osoby podnikateľa. Liberačné dôvody, pri preukázaní ktorých dochádza k redukcii, prípadne k zániku zodpovednosti fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ktoré sa uplatnia vo výške sankcie alebo upustenia od jej uloženia, musia byť zakotvené vo všeobecnej rovine priamo v zákone, podľa ktorého sa uskutočňuje potrestanie za správny delikt správnym orgánom.“* Uvedený právny názor je možné analogicky aplikovať aj v prípade, ak ide o objektívnu zodpovednosť právnickej osoby za správny delikt.

Odvolací správny orgán je názoru, že prvostupňový správny orgán v danom konaní 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. Právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnemu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o vecí 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 vecí 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. c) 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 postupe

prvostupňového správneho orgánu nevzhliadol odvolací správny orgán žiadnu nezákonnosť. 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 prejednávanej veci je nepochybné, že 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 rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy. Odvolací správny orgán má za to, že v prejednávanom prípade prvostupňový správny orgán rozhodol riadne a v súlade s platnými právnymi predpismi.

Podľa odvolacieho správneho orgánu 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, keď mu počas celého výkonu kontroly i počas celého vedenia správneho konania poskytol priestor na vyjadrenie sa k zistenému nedostatku, čo účastník konania aj využil a správny orgán na dané adekvátne zareagoval.

Odvolací správny orgán zároveň považuje za dôležité uviesť, že správny delikt, ktorého skutkovú podstatu účastník konania svojím konaním naplnil, teda porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, je tzv. ohrozovacím správnym deliktom, teda následok uvedeného konania v podobe poškodenia konkrétneho spotrebiteľa pre naplnenie skutkovej podstaty tohto správneho deliktu nie je potrebný. 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. Ohrozovací charakter uvedeného správneho deliktu je logickým vyústením záujmu spoločnosti na ochrane spotrebiteľov pred používaním neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom už len ich samotné zakotvenie do spotrebiteľského právneho vzťahu je v zmysle § 53 ods. 5 Občianskeho zákonníka, čo do dôsledku, postihované ich neplatnosťou. Teda už len samotným zakotvením neprijateľnej podmienky do spotrebiteľskej zmluvy, došlo k naplneniu skutkovej podstaty správneho deliktu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán v tejto súvislosti tiež uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov. Odvolací správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci“ – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Účastník konania je tak povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 správny 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 14.11.2022.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací správny orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací správny orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej pokuty s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací správny 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 správny orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. Odvolací správny orgán má taktiež za to, že prvostupňový správny orgán v odôvodnení rozhodnutia uviedol všetky rozhodujúce skutočnosti a uviedol aj správnu úvahu, ktorou sa riadil. Odvolací správny orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcna 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.

Odvolací správny orgán uvádza, že skutočnosti uvádzané účastníkom konania sú subjektívne a nemajú žiadny vplyv na výšku uloženej pokuty. Odvolací správny orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 14.11.2022. Za zistený nedostatok zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. 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 správny 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 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„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 správny 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 § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa zo strany účastníka konania bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací správny orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Pri určení výšky pokuty odvolací správny orgán prihliadol na porušenie zákazu ustanoveného v § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty.

Odvolací správny orgán pri ukladaní výšky pokuty vzal do úvahy, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia zákazu splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje odvolací správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo založiť značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára 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 správny orgán zdôrazňuje, že spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných obchodných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Pri určení výšky pokuty bolo zároveň zohľadnené aj odstránenie zisteného nedostatku zo strany účastníka konania.

Odvolací správny 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, porušenie zákonného zákazu, s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, ako aj

obsah zmluvnej podmienky, ktorej rozpor s právnymi predpismi bol zistený a miera, akou neprimerane závažným spôsobom zasahuje do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, 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 a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, 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, ako aj práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik.

Odvolací 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 správny orgán zastáva názor, že správny orgán prvého stupňa pri určení výšky pokuty zohľadnil všetky okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku pokuty 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 odvolanie odvolací orgán zamieta ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01320422.

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/0020/99/2023** Dňa : **18.11.2024**

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 – **OKAY Slovakia, spol. s r.o., sídlo: Černyševského 1287/10, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 35 825 979,** kontrola začatá dňa 12.04.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.04.2022, ktorá pokračovala dňa 26.04.2022 na správnom orgáne na základe Vyjadrenia k výzve na doručenie dokladov - odpoveď zo dňa 26.04.2022 a dňa 20.05.2022 na správnom orgáne na základe Výzvy na doručenie dokladov II. zo dňa 20.05.2022 a bola ukončená dňa 16.06.2022 v prevádzkarni OKAY elektro, ul. 1. mája 41, Liptovský Mikuláš spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 16.06.2022, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0079/05/2022 zo dňa 04.01.2023, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **300,- EUR, slovom: tristo eur,** pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0079/05/2022 zo dňa 04.01.2023 **potvrdzuje.**

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len *„SOI“*) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – OKAY Slovakia, spol. s r.o. – peňažnú pokutu vo výške 300,- EUR, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len *„zákon o ochrane spotrebiteľa“*).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole začatej dňa 12.04.2022 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.04.2022, ktorá pokračovala dňa 26.04.2022 na správnom orgáne na základe Vyjadrenia k výzve na doručenie dokladov - odpoveď zo dňa 26.04.2022 a dňa 20.05.2022 na správnom orgáne na základe Výzvy na doručenie dokladov II. zo dňa 20.05.2022 a bola ukončená dňa 16.06.2022 v prevádzkarni OKAY elektro, ul. 1. mája 41, Liptovský Mikuláš spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 16.06.2022, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. P-139/2022 zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho špecifikácia.

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

Podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku: *„Odvolací orgán preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni.“*

Podľa ods. 2 uvedeného ust. *„Ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.“*

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo nepoužívať nekalé obchodné praktiky; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole začatej dňa 12.04.2022 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.04.2022, ktorá pokračovala dňa 26.04.2022 na správnom orgáne na základe Vyjadrenia k výzve na doručenie dokladov - odpoveď zo dňa 26.04.2022 a dňa 20.05.2022 na správnom orgáne na základe Výzvy na doručenie dokladov II. zo dňa 20.05.2022 a bola ukončená dňa 16.06.2022 v prevádzkarni OKAY elektro, ul. 1. mája 41, Liptovský Mikuláš spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 16.06.2022, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. P-139/2022 zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ si dňa 18.01.2022 rezervoval (č. rezervácie #D25503), prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.okay.sk, výrobok: smart televízor TCL 43P615 (2020)/43" (108cm) x 1 á 369,- €/ks, ktorý bol v popise špecifikovaný aj týmito parametrami: „počet HDMI portov 3, počet USB 2.0 portov 2“, no v skutočnosti bol vybavený inými parametrami: „počet HDMI portov 2, počet USB 2.0 portov 1“, ktoré boli uvedené na danom webovom sídle aj dňa 16.06.2022 počas kontroly, (čo zistil dotknutý spotrebiteľ, ktorý si dňa 19.01.2022 zakúpil predmetný výrobok v kontrolovanej prevádzkarni na základe dokladu o kúpe výrobku č. 0001441 zo dňa 19.01.2022). Na základe vyššie uvedených skutočností je možné uviesť, že spotrebiteľ, podávajúci podnet č. P-139/2022, bol pred urobením rozhodnutia o obchodnej transakcii uvedený do omylu informáciou o špecifikácii produktu, čím došlo k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany účastníka konania, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je špecifikácia produktu.

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

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

V podanom odvolaní zo dňa 10.01.2023 účastník konania uvádza, že si dovoľuje vyjadriť sa k stanovisku správneho orgánu prvého stupňa v napadnutom rozhodnutí nasledovne. Chcel by zopakovať, že si nedokáže vysvetliť tvrdenie správneho orgánu, že: *„spotrebiteľ podávajúci podnet P-139/2022, bol pred urobením rozhodnutia o obchodnej transakcii uvedený do omylu informáciou o špecifikácii produktu, čím došlo k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je špecifikácia produktu“*, a to z dôvodu, že si spotrebiteľ nezáväzne rezervoval výrobok na predmetnej predajni, na predajňu sa aj dostavil, aby sa s výrobkom oboznámil a následne sa mal možnosť rozhodnúť, či výrobok zakúpi alebo nezakúpi. Spotrebiteľ sa teda po fyzickej kontrole výrobku na predajni rozhodol výrobok zakúpiť. Účastník konania zároveň uviedol, že pokiaľ by spotrebiteľovi na výrobku niečo nevyhovovalo, mal možnosť výrobok do 14 dní vrátiť na predajni, ale on tak neučinil. Ďalej dodáva, že spotrebiteľovi poskytol ďalšiu možnosť výrobok vrátiť a opäť tak neučinil. Úprimne si účastník konania nedokáže predstaviť, aký by bol jeho prínos z využitia nekalej obchodnej praktiky, nakoľko chce spotrebiteľovi umožniť odstúpiť od zmluvy, ale spotrebiteľ o to nemá záujem. Ďalej si účastník konania dovoľuje uviesť, že nedisponuje internými printscreenmi jeho e-shopu, dostupnými na odkaze www.okay.sk, teda nemôže doložiť, aké informácie boli spotrebiteľovi na produktovej stránke predmetného výrobku zobrazené v deň uskutočnenia rezervácie. Účastník konania tiež upozorňuje, že v dnešnej dobe rozmachu IT, je možnosť si ľubovoľnú stránku jednoducho upraviť,

pričom do prílohy priložil kompletný obrázok a printscreen aj zo stránok alza.sk), kde postačuje zvoliť si ľubovoľnú stránku v internetovom prehliadači CHROME, následne označiť text a vybrať možnosť „Prozkoumat“ (v české verzii internetového prehliadača), čo má za následok otvorenie okna, kde je možnosť text ľubovoľne upraviť, tak ako to aj urobil a vložil tam text „1000 pre SOI“. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti, by chcel účastník konania zdvorilo požiadať o prehodnotenie prípadu a zrušenie sankcie, nakoľko z jeho pohľadu nedošlo k porušeniu zákazu nekalej obchodnej praktiky podľa § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Dodáva, že objektívne nie je možné určiť, aké údaje boli na predmetnej internetovej stránke zobrazené pri vykonaní rezervácie a hlavne zákazník mal možnosť sa s výrobkom na predajni oboznámiť, nakoľko miestom nákupu bola predajňa a v neposlednom rade mohol využiť možnosť odstúpiť od kúpnej zmluvy. V závere odvolania účastník konania uviedol, že z vyššie uvedených dôvodov podáva odvolanie a žiada o zrušenie uloženej pokuty.

Odvolací správny orgán zároveň zaslal účastníkovi konania *„Sprievodný list“* zo dňa 23.10.2024, v ktorom odvolací orgán uviedol, že účastníkovi konania, v rámci preskúmavania konania a rozhodnutia na prvom stupni, za účelom zachovania súladu postupu správneho orgánu so základnými pravidlami správneho konania, konkrétne s pravidlom vyjadreným v ust. § 3 ods. 2 Správneho poriadku, si dovoľuje zaslať scan informácií týkajúcich sa špecifikácie (parametrov) výrobku – smart televízor TCL 43P615 (2020)/43" (108cm) x 1 á 369,- €/ks, ktoré boli uvedené na internetovej stránke www.okay.sk a scan potvrdzovacieho e-mailu po vykonaní objednávky zo dňa 19.01.2022. V predmetnom liste bol účastník konania zároveň upovedomený o tom, že k zaslaným podkladom sa môže vyjadriť písomne, v stanovenej lehote do 5 dní odo dňa doručenia uvedeného listu. Účastníkovi konania bol list doručený dňa 01.11.2024, avšak možnosť vyjadriť sa k zaslaným podkladom účastník konania nevyužil.

Odvolací správny orgán sa v prvom rade zaoberal skutočnosťou, že zákon o ochrane spotrebiteľa bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len *„zákon č. 108/2024 Z. z.“*), ktorý nahradil doterajšiu právnu úpravu. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán skúmal podmienky vedenia správneho konania, t. j. podľa akého znenia zákona o ochrane spotrebiteľa má správny orgán konať a viesť správne konanie za správny delikt spáchaný do 30.06.2024.

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. *„dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“*

Podľa § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. *„konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“*

Na základe uvedeného dospel odvolací správny orgán k záveru, že v danom prípade je potrebné postupovať podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (pozn. zákona č. 250/2007 Z. z.) účinného do 30.06.2024.

K odvolaniu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. 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 ako predávajúceho za nezabezpečenie dodržania zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) 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.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Účastník konania objektívne zodpovedá za porušenie zákonom stanovených povinností. Správny orgán pri vydávaní rozhodnutia postupoval podľa ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa *„nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.“*

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa *„obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak*

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.“

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa *„za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.“*

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa *„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 uviesť 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.“*

K tvrdeniam účastníka konania, že spotrebiteľ si nezáväzne rezervoval výrobok na predmetnej predajni, na ktorú sa dostavil, s výrobkom sa oboznámil, pričom následne mal možnosť sa rozhodnúť, či pristúpi ku kúpe výrobku, výrobok zakúpil s možnosťou odstúpenia od zmluvy v stanovenej lehote, pričom od zmluvy neodstúpil, odvolací orgán uvádza nasledovné. Účastník konania sa dopustil porušenia dotknutého ustanovenia zákona tým, že prešetrením podnetu spotrebiteľa č. P-139/2022 bolo zistené, že uvedený spotrebiteľ si dňa 18.01.2022 rezervoval (č. rezervácie #D25503), prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.okay.sk výrobok: smart televízor TCL 43P615 (2020)/43" (108cm) x 1 á 369,- €/ks, ktorý bol v popise špecifikovaný aj týmito parametrami: „počet HDMI portov 3, počet USB 2.0 portov 2“, no v skutočnosti bol vybavený inými parametrami: „počet HDMI portov 2, počet USB 2.0 portov 1“, ktoré boli uvedené na danom webovom sídle aj dňa 16.06.2022 počas kontroly, (čo zistil vyššie uvedený spotrebiteľ, ktorý si dňa 19.01.2022 zakúpil predmetný výrobok v kontrolovanej prevádzkarni na základe dokladu o kúpe výrobku č. 0001441 zo dňa 19.01.2022). Odvolací orgán súhlasí s názorom správneho orgánu prvého stupňa, že protiprávnosť konania účastníka konania spočíva v tom, že v dôsledku nesprávne uvedených parametrov o vyššie uvedenom výrobku na webovom sídle účastníka konania, bol spotrebiteľ uvedený do omylu a vykonal rezerváciu daného výrobku, pričom k samotnej rezervácii ani k príchodu spotrebiteľa do prevádzkarne by nedošlo, pokiaľ by účastník konania uviedol na svojej webovej stránke údaje o dotknutom výrobku v správnom znení. V dôsledku protiprávneho konania účastníka konania vznikla spotrebiteľovi časová, resp. finančná ujma vynaložením prostriedkov na dopravu. Pre posúdenie danej veci sú relevantné vyššie uvedené skutočnosti. Skutočnosť, akým spôsobom

účastník konania po vzniku nedostatku riešil vzniknutú situáciu so spotrebiteľom (umožnenie odstúpenia od zmluvy, pričom spotrebiteľ túto možnosť nevyužil), je právne irelevantná, na posúdenie danej veci nemajúca žiadny vplyv. K tomu je potrebné zároveň uviesť, že prínos pre účastníka konania v dôsledku uvedeného konania spočíva v tom, že nie každý spotrebiteľ, po zistení nepravdivých údajov o výrobku v predajni, upustí od kúpy tohto výrobku a nakoniec dôjde k uzavretiu kúpno-predajného vzťahu, čo nastalo aj v prípade dotknutého spotrebiteľa (napr. pre nedostatok času, resp. z iných dôvodov).

Odvolací správny orgán ďalej uvádza, že z vyššie cit. ust. § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že nekalé obchodné praktiky sú zakázané nielen počas a po vykonaní obchodnej transakcie, ale aj pred vykonaním obchodnej transakcie, pričom za rozhodnutie pred vykonaním obchodnej transakcie (pred kúpou) možno považovať napr. aj rozhodnutie spotrebiteľa rezervovať výrobok, resp. vykonať cestu na miesto predaja, ako tomu bolo aj v predmetnom prípade. V danej súvislosti odvolací orgán poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, sp. zn. 7Sžo/68/2016 zo dňa 25. apríla 2018, v ktorom bol vyslovený právny záver: *„Nutnosť extenzívneho výkladu pojmu „rozhodnutia spotrebiteľa o obchodnej transakcii“ vyplýva aj z pokynov európskej komisie, v ktorých je na strane 22 výslovne uvedené, že znenie použité v článku 2 písm. k/ („Pokyny k vykonaniu uplatňovania smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách“), malo zahrňovať širokú škálu rozhodnutí, ktoré spotrebiteľ vykoná vo vzťahu k určitému produktu alebo službe. Napríklad, ak má spotrebiteľ záujem o kúpu tovaru a vypraví sa do obchodu, kde od svojho zámeru upustí, nakoľko zistí, že za uvedenou cenou je dostupný tovar iba v prípade, že sa prihlási do určeného kurzu, vo vzťahu k danému tovaru, tak v danom prípade podľa Európskej komisie treba identifikovať tri rozhodnutia spotrebiteľa o obchodnej transakcii: rozhodnutie o kúpe, rozhodnutie o ceste do obchodu a rozhodnutie daný produkt nekúpiť. Podľa Európskej komisie spotrebiteľ teda nemusí uskutočniť nákup, aby učinil rozhodnutia o obchodnej transakcii v zmysle citovaného ustanovenia smernice.“* K tomu odvolací orgán dodáva, že nekalá obchodná praktika sa vzťahuje na celý proces uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj na informácie (v danom prípade špecifikáciu výrobku), ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa o návšteve prevádzky za účelom kúpy vybraného výrobku.

K námietkam účastníka konania ohľadne nedisponovania printscreenom e-shopu na stránke www.okay.sk potvrdzujúcom, aké informácie boli spotrebiteľovi na produktovej stránke predmetného výrobku zobrazené v deň uskutočnenia rezervácie, odvolací orgán uvádza, že spotrebiteľ ako súčasť podnetu č. P-139/2022 správnemu orgánu priložil printscreeny daného webu, ktoré preukazujú uvedenie špecifikácie produktu *„počet HDMI portov 3, Počet USB 2.0 portov 2“*, pričom dotknutý spotrebiteľ zistil dňa 19.01.2022 po príchode do prevádzkarne u predmetného výrobku iný (menší) počet portov, konkrétne *„počet HDMI portov 2, počet USB 2.0 portov 1“*. Nepravdivosť údajov ohľadne špecifikácie produktu v čase rezervácie je zrejmá aj z toho, že správny orgán si po obdržaní podnetu, v čase písania Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.04.2022, (adresovanej účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk), vyhotovil printscreen webového sídla účastníka konania s dotknutým výrobkom, pričom počty portov boli už účastníkom konania zmenené na *„počet HDMI portov 2, počet USB 2.0 portov 1“*, čím aj účastník konania zistil nesprávnosť popisu výrobku na svojom webovom sídle (na základe doloženej komunikácie so spotrebiteľom, ktorá je súčasťou predmetnej spisovej dokumentácie) a vykonal nápravu opravou špecifikácie výrobku. Odvolací správny orgán zároveň poukazuje na potvrdzovací e-mail, ktorý bol zaslaný zo strany samotného účastníka konania spotrebiteľovi po vykonaní objednávky zo dňa 19.01.2022 (príloha k podnetu spotrebiteľa P-139/2022), ktorého predmetom boli *„Informácie z návštevy predajne OKAY Liptovský Mikuláš“*, v ktorom bol okrem iného uvedený aj popis predmetného výrobku *„Počet HDMI portov 3, Počet USB 2.0 portov 2“*. Súčasťou predmetného e-mailu bolo aj potvrdenie rezervácie č. D25503 k televízoru TCL 43P615. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti má odvolací orgán skutkový stav za dostatočne preukázaný a nespochybniteľný. K tomu odvolací správny orgán dodáva, že za účelom zachovania súladu postupu správneho orgánu so základnými pravidlami správneho konania, ako sa už vyššie zmienil, bol účastníkovi konania zaslaný scan informácií týkajúcich sa špecifikácie (parametrov)

výrobku – smart televízor TCL 43P615 (2020)/43" (108cm) x 1 á 369,- €/ks, ktoré boli uvedené na internetovej stránke www.okay.sk a scan potvrdzovacieho e-mailu po vykonaní objednávky zo dňa 19.01.2022, pričom k uvedeným podkladom mal účastník konania možnosť vyjadriť sa, pričom túto možnosť nevyužil.

Pre definovanie porušenia zákazu nekalej obchodnej praktiky je relevantné naplnenie dvoch znakov nekalej obchodnej praktiky, t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, tzn. pri ponuke výrobku, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda uvedenie na svojej webovej stránke pravdivých informácií o ponúkanom výrobku, (ktorý sa môže stať a aj sa stal predmetom rezervácie), a keď bolo u dotknutého spotrebiteľa, v dôsledku nesprávnych údajov o ponúkanom výrobku na webovom sídle účastníka konania, narušené jeho ekonomické správanie.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Ostatné skutočnosti, na ktoré účastník konania poukázal vo svojom odvolaní – možnosť ľubovoľnej zmeny (úpravy) stránky v dnešnej dobe IT rozmachu, považuje odvolací správny orgán za subjektívne a účelové. Odvolací orgán zároveň uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za dané porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív, alebo nie. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá teda za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb – rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, sp. zn. 10/Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb – podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Skutočnosť, že v danom prípade k porušeniu zákona došlo, je nespochybniteľná.

Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Podľa odvolacieho správneho orgánu je zrejmé, že správny orgán prvého stupňa presne a úplne zistil skutočný stav veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie skutkového stavu relevantný vplyv. Na základe takto spoľahlivo zisteného a účastníkom konania právne relevantne nespochybneného skutkového stavu má odvolací orgán za nepochybne preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom z inšpekčného záznamu zo dňa 16.06.2022 táto skutočnosť nepochybne vyplýva.

Odvolací orgán dodáva, 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. Odvolací správny orgán v tejto súvislosti tiež uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Účastník konania je tak povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán poznamenáva, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací správny orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnemu 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. c), § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď prihliadnuc na ust. § 24 ods. 1 uvedeného zákona, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo zistený a preukázaný. Správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistený nedostatok a neexistuje dôvod na zrušenie prvostupňového rozhodnutia, nakoľko rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa 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 a zásadami správneho konania, s námietkami a podkladmi pre rozhodnutie sa správny orgán dostatočne 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, keď mu počas celého výkonu kontroly i počas celého vedenia správneho konania poskytol priestor na vyjadrenie sa k zistenému nedostatku, čo účastník konania aj využil a správny orgán na dané adekvátne zareagoval.

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. Podľa čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na

zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Pri určení výšky sankcie, ku ktorej je správny orgán povinný podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pristúpiť (s tým, že ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú kogentného charakteru), sa dodržala zásada proporcionality a spravodlivosti, bolo prihliadnuté na konkrétne okolnosti prípadu, a súčasne na všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie (charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti), tak ako je to uvedené na strane 6, 7 a 8 napadnutého rozhodnutia. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c), § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. Odvolací orgán má taktiež za to, že prvostupňový správny orgán v odôvodnení rozhodnutia uviedol všetky rozhodujúce skutočnosti a uviedol aj správnu úvahu, ktorou sa riadil. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcna 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.

V tejto súvislosti odvolací orgán ešte dodáva, že v prípade záujmu o dohodu splácania uloženej pokuty formou splátkového kalendára, je potrebné obrátiť sa na Odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte SOI v Bratislave.

K ostatným námietkam odvolací orgán nevzhliadol ako k právne relevantným, nakoľko ako už bolo vyššie spomenuté, ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa riadia princípom objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti prípadu; t. j. účastník konania zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly.

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. Odvolací orgán zastáva názor, že 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.

Odvolací 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 hlavným znakom produktu, ako je špecifikácia produktu. Špecifikácia produktu je z pohľadu ekonomickej výhodnosti potenciálnej kúpy nepochybne relevantné kritérium, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní. Vyššie uvedeným konaním bol účastník konania uvedený do omylu ohľadne špecifikácie ponúkaného produktu – smart televízor TCL 43P615 (2020)/43" (108cm), keď spotrebiteľ dôvodne očakával uvedenie parametrov daného výrobku spôsobom neuvádzajúcim do omylu.

Pri určovaní výšky postihu vzal odvolací orgán do úvahy aj to, že účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Vyvolaním u spotrebiteľa dojmu väčšieho počtu portov u televízora v porovnaní so skutočným stavom, boli porušené práva chránené zákonom a v dôsledku porušenia zákazu nekalých obchodných praktík účastníkom konania mohlo dôjsť k ovplyvneniu ekonomického správania spotrebiteľa. Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na informácie o správnych

parametroch daného výrobku, možno uvedené konanie účastníka konania považovať za zvlášť závažné porušenie zákona.

Účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o špecifikácii predmetného výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Spotrebiteľ tak bol v dôsledku klamlivo poskytnutej informácie uvedený do omylu ohľadom parametrov ponúkaného výrobku, ktoré mu boli deklarované na webovej stránke účastníka konania www.okay.sk. Spotrebiteľovi tak vznikla časová, resp. finančná ujma. Odvolací orgán zobral do úvahy aj závažnosť protiprávneho konania, ktoré nemožno bagatelizovať, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila opodstatnenosť podnetu.

Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí odvolací správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany. Odvolací orgán zohľadnil charakter a možné následky zisteného nedostatku, keď využitím klamlivého konania došlo k výraznému zásahu do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa. Správny orgán vo všeobecnosti považuje využívanie nekalých obchodných praktík za závažný zásah do práv spotrebiteľa, poukazuje všeobecne na výrazný negatívny vplyv na spotrebiteľa, na deformáciu trhu a využívanie nekalých obchodných praktík teda všeobecne považuje za závažné porušenie zákona.

Správny orgán tiež prihliadol na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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 účastníka konania 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 účastník konania nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, ako aj práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Nakoľko zistený správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, postačuje hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok.

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. 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 odvolanie odvolací orgán zamieta ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00790522.