

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

Číslo: SK/0127/99/2024

Dňa: 08.07.2025

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 – **AHM services 3, s. r. o., sídlo: Laténska 642/7, 851 10 Bratislava - mestská časť Rusovce, IČO: 54 588 693**, ktorý dňa 25.10.2024 zanikol v dôsledku zlúčenia a jeho právnym nástupcom je spoločnosť **AHM Data, s. r. o., sídlo: Hrušovská 16A, 821 07 Bratislava - mestská časť Vrakuňa, IČO: 44 792 557**, kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 12.06.2023 a následne administratívna kontrola účastníkom konania predložených dokladov z hľadiska posúdenia plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho prostredníctvom internetovej stránky www.onlineposudok.sk vykonaná dňa 23.10.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, Bratislava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0131/01/2023 zo dňa 31.05.2024, 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 **3 000,- EUR, slovom: tritisíc eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 6 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 :

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

účastníkovi konania: AHM services 3, s. r. o., sídlo: Laténska 642/7, 851 10 Bratislava - mestská časť Rusovce, IČO: 54 588 693, ktorý dňa 25.10.2024 zanikol v dôsledku zlúčenia a jeho právnym nástupcom je spoločnosť **AHM Data, s. r. o., sídlo: Hrušovská 16A, 821 07 Bratislava - mestská časť Vrakuňa, IČO: 44 792 557**, kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 12.06.2023 a následne administratívna kontrola účastníkom konania predložených dokladov z hľadiska posúdenia plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho prostredníctvom internetovej stránky www.onlineposudok.sk vykonaná dňa 23.10.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúceho 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách – keď v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo posúdením predložených dokladov, doručených orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.07.2023, zaevidovaného dňa 04.07.2023, zaslaného z e-mailovej adresy milan.hiebsch@onlineposudok.sk, ktorým boli zo strany účastníka konania zaslané požadované doklady, a to „Všeobecné obchodné podmienky – poskytovanie vypracovania znaleckých posudkov spoločnosti AHM services 3, s. r. o.“ zo dňa 06.05.2022 a „Reklamačný poriadok“ s dátumom účinnosti 06.05.2022 a zverejnených na internetovej stránke www.onlineposudok.sk zistené, že účastník konania uviedol:

- **vo Všeobecných obchodných podmienkach – poskytovanie vypracovania znaleckých posudkov spoločnosti AHM services 3, s. r. o.**

„2. Uzatvorenie zmluvy

a. Každý zákazník má právo na uzatvorenie zmluvy so spoločnosťou za podmienok uvedených v týchto VOP a v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.“

„10. Záverečné ustanovenia

c. Právne vzťahy výslovne neupravené týmito VOP a/alebo osobitnou dohodou uzavretou medzi zmluvnými stranami sa spravujú ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a súvisiacimi predpismi platnými v SR.“

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, nakoľko spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti). V zmysle § 52 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva;

„4. Odstúpenie spotrebiteľom od zmluvy

e. Odstúpenie od zmluvy musí byť urobené písomne a doručené osobne na adresu zmluvnej strany alebo poštovým doručovateľom ako doporučená zásielka. Na účely tohto bodu sa za písomné doručenie nepovažuje odoslanie a doručenie odstúpenia od zmluvy emailom ani inou formou elektronickej komunikácie. ...“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti). V zmysle § 8 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 cit. zákona u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona, ktorý mu odovzdal predávajúci. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ v zmysle platnej právnej úpravy, nie je pri odstúpení od zmluvy obmedzovaný len na písomnú formu odstúpenia doručeného osobne na adresu predávajúceho alebo formou doporučenej zásielky, taktiež nie je možné vylúčiť uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy prostriedkami diaľkovej komunikácie (napr. e-mail). Uvedená požiadavka pri odstúpení od zmluvy je kladená nad rámec zákona, pričom spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa;

„10. Záverečné ustanovenia

e. Zákazník nie je oprávnený si jednostranne započítat akékoľvek pohľadávky voči pohľadávkam Spoločnosti.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko vylučuje právo spotrebiteľa na jednostranné započítanie pohľadávky voči účastníkovi konania. V zmysle § 53 ods. 4 písm. m) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré v prípade čiastočného alebo úplného nesplnenia záväzku zo strany dodávateľa neprimerane obmedzujú alebo vylučujú možnosť spotrebiteľa domáhať sa svojich práv voči dodávateľovi vrátane práva spotrebiteľa započítat pohľadávku voči dodávateľovi. Predmetné ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok v prípade čiastočného alebo

úplného nesplnenia záväzku zo strany dodávateľa neprimerane obmedzuje možnosť spotrebiteľa domáhať sa svojich práv voči účastníkovi konania, nakoľko vylučuje možnosť spotrebiteľa započítať si pohľadávku voči účastníkovi konania;

„10. Záverečné ustanovenia

f. Zákazník nie je oprávnený previesť akékoľvek pohľadávky proti Spoločnosti na tretiu/tretie osoby bez výslovného písomného súhlasu Spoločnosti. “

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti). V zmysle § 524 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti veriteľ môže svoju pohľadávku aj bez súhlasu dlžníka postúpiť písomnou zmluvou inému. V súlade s ustanovením § 54 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. Vychádzajúc z uvedeného, bola predmetná podmienka vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko uvedená zmluvná podmienka podmieňuje prevedenie akejkoľvek pohľadávkou voči účastníkovi konania na tretiu osobu získaním súhlasu zo strany účastníka konania, t. j. dochádza k zhoršeniu zmluvného postavenia spotrebiteľa;

• v Reklamačnom poriadku:

„4. Uplatnenie reklamácie

2. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť u Spoločnosti bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytnutej Služby, najneskôr však do 30 dní odo dňa poskytnutia služby, t.j. odo dňa odovzdania Produktu Zákazníkovi, inak právo na reklamáciu zaniká. “

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 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 je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) 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 rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti je záručná doba 24 mesiacov. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Predmetné ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keď stanovuje záručnú dobu v trvaní 30 dní odo dňa poskytnutia služby, resp. odovzdania produktu;

„4. Uplatnenie reklamácie

3. Uplatnenie reklamácie musí byť urobené písomne a doručené osobne na adresu sídla Spoločnosti alebo poštovým doručovateľom ako doporučená zásielka. Na účely tohto bodu sa za písomné doručenie nepovažuje odoslanie a doručenie odstúpenia od zmluvy emailom ani inou formou elektronickej komunikácie. “

a

„5. Vyplnený a podpísaný reklamačný protokol zašle Zákazník na adresu sídla Spoločnosti, alebo ho odovzdá osobne v sídle Spoločnosti zamestnancovi Spoločnosti. “

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona

č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 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 je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) 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 rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Právna úprava predpokladá uplatnenie reklamácie aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (§ 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti). Zároveň je požiadavka uplatnenia reklamácie osobne na adresu sídla Spoločnosti alebo poštovým doručovateľom ako doporučená zásielka kladená nad rámec zákona, pričom spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Znenie uvedených zmluvných podmienok je spôsobilé spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie;

„4. Uplatnenie reklamácie

8. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Zákazník uplatnil reklamáciu u Spoločnosti, t.j. deň keď je písomná reklamácia doručená Spoločnosti. V prípade ak reklamácia neobsahuje všetky údaje požadované podľa bodu 4. tohto článku, reklamačné konanie je začaté až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Zákazník na výzvu Spoločnosti, v lehote určenej Spoločnosťou, nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.“

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 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 je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. V zmysle § 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti 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. Účastník konania si v článku 4. Uplatnenie reklamácie bod 4. vymedzil náležitosti tzv. reklamačného protokolu (v zmysle Reklamačného poriadku „v reklamačnom protokole uvedie zákazník svoje identifikačné údaje aspoň v rozsahu meno a priezvisko, bydlisko, telefónne číslo alebo email, v prípade fyzickej osoby, a tiež, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenia reklamácie“), pričom podmienenie začatia plynutia lehoty na vybavenie reklamácie uplatnením

reklamácie so všetkými požadovanými údajmi, t. j. vrátane údajov o telefónnom čísle alebo e-maile, (keď spotrebiteľ už uviedol svoje osobné údaje v rozsahu meno a priezvisko, bydlisko) je (s poukazom na zákonom určený začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie) v rozpore so zákonom. Taktiež počas záručnej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu, pričom skutočnosť, či išlo o opodstatnenú alebo neopodstatnenú reklamáciu má byť až výsledkom reklamačného konania. Znenie uvedených zmluvných podmienok je spôsobilé spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie;

pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4, ods. 5 a § 8 ods. 3 a 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti používať nekalé obchodné praktiky, ktoré sú zakázané pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, konkrétne ide o klamlivé opomenutie konania, keď v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa predávajúci poskytuje nejasným spôsobom podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čo je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná – keď v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo posúdením predložených dokladov, doručených orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.07.2023, zaevidovaného dňa 04.07.2023, zaslaného z e-mailovej adresy milan.hiebsch@onlineposudok.sk, ktorým boli zo strany účastníka konania zaslané požadované doklady, a to „Všeobecné obchodné podmienky – poskytovanie vypracovania znaleckých posudkov spoločnosti AHM services 3, s. r. o.“ zo dňa 06.05.2022 a „Reklamačný poriadok“ s dátumom účinnosti 06.05.2022 a zverejnených na internetovej stránke www.onlineposudok.sk zistené, že účastník konania uviedol:

- **vo Všeobecných obchodných podmienkach – poskytovanie vypracovania znaleckých posudkov spoločnosti AHM services 3, s. r. o.:**

„3. Práva a povinnosti zmluvných strán

a. Zákazník je povinný:

zákazník sa zaväzuje, že počas trvania zmluvy nebude tretej osobe – znalcovi alebo znaleckej organizácii, ktorá spolupracuje so Spoločnosťou, zadávať novú objednávku na posúdenie hodnoty nehnuteľností, hnutelného majetku alebo iného majetku nachádzajúceho sa na území Slovenskej republiky, ani ju neosloví za účelom vypracovania iného znaleckého posudku. Zoznam znalcov spolupracujúcich so Spoločnosťou, na ktoré sa vzťahuje zákaz podľa tohto bodu je zverejnený na webovej stránke Spoločnosti. V prípade porušenia tohto bodu VOP vzniká Spoločnosti za každé také porušenie povinnosti zákazníka nárok na zmluvnú pokutu vo výške 20% (slovom: dvadsať percent) z celkovej sumy fakturovanej odmeny Spoločnosťou zákazníkovi v dvanástich mesiacoch bezprostredne predchádzajúcich dňu odoslania písomnej výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty Spoločnosťou zákazníkovi, minimálne však 350 EUR (slovom: tristopäťdesiat eur), za každé porušenie čo i len jednej z povinností.“

Účastník konania v predmetnom ustanovení odkazuje spotrebiteľa na Zoznam znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania na jeho webovej stránke, vo vzťahu ku ktorým si vymedzuje zákaz zadávania objednávok zo strany spotrebiteľa, resp. oslovenia za účelom vypracovania iného znaleckého posudku, pričom na webovej stránke účastníka konania <https://onlineposudok.sk/> sa žiadny uvedený Zoznam znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania nenachádza. Porušenie takto vymedzeného zákazu však účastník konania sankcionuje v podobe zmluvnej pokuty. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, nakoľko uvedené Všeobecné obchodné podmienky zjavne nejasným spôsobom informujú spotrebiteľa o podmienkach, za ktorých spotrebiteľ nie je oprávnený tretej osobe zadávať novú objednávku na posúdenie hodnoty nehnuteľností,

hnuteľného majetku alebo iného majetku nachádzajúceho sa na území Slovenskej republiky, resp. ju osloviť za účelom vypracovania iného znaleckého posudku;

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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti peňažnú pokutu vo výške **3 000,- EUR, slovom: tritisíc 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, KS: 379, VS: 01310123.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – AHM services 3, s. r. o. s právnym nástupcom AHM Data, s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 3 000,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 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“) a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektor Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonal kontrolu prostredníctvom výzvy zo dňa 12.06.2023 a následne dňa 23.10.2023 administratívnu kontrolu účastníkom konania predložených dokladov z hľadiska posúdenia plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho prostredníctvom internetovej stránky www.onlineposudok.sk v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, Bratislava. Predmetná kontrola bola zameraná na prešetrenie podania č. 298/2022 a preverenie dodržiavania ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a 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.“). Kontrolou bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a porušil povinnosť formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah.

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 ustanovenia: „*Ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.*“

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0131/01/2023 zo dňa 31.05.2024, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v úprave právnej kvalifikácie prvostupňovým správny orgánom konštatovaného porušenia povinnosti formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, ktorého sa účastník konania mal dopustiť tým, že vo Všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na svojej internetovej stránke www.onlineposudok.sk uviedol:

„3. Práva a povinnosti zmluvných strán

a. Zákazník je povinný:

zákazník sa zaväzuje, že počas trvania zmluvy nebude tretej osobe – znalcovi alebo znaleckej organizácii, ktorá spolupracuje so Spoločnosťou, zadávať novú objednávku na posúdenie hodnoty nehnuteľností, hnuteľného majetku alebo iného majetku nachádzajúceho sa na území Slovenskej republiky, ani ju neosloví za účelom vypracovania iného znaleckého posudku.

Zoznam znalcov spolupracujúcich so Spoločnosťou, na ktoré sa vzťahuje zákaz podľa tohto bodu je zverejnený na webovej stránke Spoločnosti. V prípade porušenia toho bodu VOP vzniká Spoločnosti za každé také porušenie povinnosti zákazníka nárok na zmluvnú pokutu vo výške 20% (slovom: dvadsať percent) z celkovej sumy fakturovanej odmeny Spoločnosťou zákazníkovi v dvanástich mesiacoch bezprostredne predchádzajúcich dňu odoslania písomnej výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty Spoločnosťou zákazníkovi, minimálne však 350 EUR (slovom: tristopäťdesiat eur), za každé porušenie čo i len jednej z povinností.“,

čím odkazuje spotrebiteľa na Zoznam znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania na jeho webovej stránke, vo vzťahu ku ktorým si vymedzuje zákaz zadávania objednávok zo strany spotrebiteľa, resp. oslovenia za účelom vypracovania iného znaleckého posudku, pričom na webovej stránke účastníka konania <https://onlineposudok.sk/> sa žiadny uvedený Zoznam znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania nenachádza a porušenie takto vymedzeného zákazu účastník konania sankcionuje v podobe zmluvnej pokuty, z čoho vyplýva, že uvedené Všeobecné obchodné podmienky zjavne nejasným spôsobom informujú spotrebiteľa o podmienkach, za ktorých spotrebiteľ nie je oprávnený tretej osobe zadávať novú objednávku na posúdenie hodnoty nehnuteľností, hnutel'ného majetku alebo iného majetku nachádzajúceho sa na území Slovenskej republiky, resp. ju osloviť za účelom vypracovania iného znaleckého posudku. Odvolací správny orgán má za to, že predmetné vyššie popísané konanie účastníka konania, ktoré prvostupňový správny orgán právne kvalifikoval ako porušenie § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, je vzhľadom na všetky okolnosti prípadu vhodnejšie subsumovať pod jemu prislúchajúce znenie skutkovej podstaty správneho deliktu, t. j. pod porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4, ods. 5 a § 8 ods. 3 a ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán o tejto zmene zaslal účastníkovi konania dňa 03.04.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky list „Upovedomenie o vykonanej zmene“ zo dňa 03.04.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 11.04.2025. Súčasťou listu bola aj výzva určená účastníkovi konania, aby sa v lehote do 8 dní odo dňa doručenia predmetného upovedomenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v upovedomení. Účastník konania toto svoje právo nevyužil a v stanovenej lehote sa nevyjadril ani nenavrhol doplnenie, a preto odvolací správny orgán pristúpil k vydaniu rozhodnutia vo veci.

K zmene prvostupňového správneho rozhodnutia, tak ako je opísaná vyššie, odvolací správny orgán uvádza, že vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemá vplyv na presne a spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý bol zistený kontrolou uskutočnenou prostredníctvom výzvy zo dňa 12.06.2023 a administratívnou kontrolou účastníkom konania predložených dokladov dňa 23.10.2023, a 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 ako predávajúceho bolo nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a nepoužívať nekalé obchodné praktiky; čo účastník konania porušil.

Za účelom prešetrenia podania č. 298/2022 a preverenia dodržiavania ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. bol účastník konania, ktorý v čase výkonu kontroly prevádzkoval internetovú stránku www.onlineposudok.sk, vyzvaný na základe výzvy zo dňa 12.06.2023 na zaslanie požadovaných dokladov týkajúcich sa poskytovania služieb prostredníctvom stránky www.onlineposudok.sk. Prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.07.2023 (zaevidovaný dňa 04.07.2023) zaslaného z e-mailovej adresy milan.hiebsch@onlineposudok.sk boli správne orgánu prvého stupňa zo strany účastníka konania zaslané požadované doklady relevantné z hľadiska posúdenia plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho prostredníctvom internetovej stránky www.onlineposudok.sk, a to „Všeobecné obchodné podmienky – poskytovanie vypracovania znaleckých posudkov spoločnosti AHM services 3, s. r. o.“ zo dňa 06.05.2022 (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“)

a „Reklamačný poriadok“ s dátumom účinnosti 06.05.2022 (ďalej len „*Reklamačný poriadok*“) (Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok ďalej spoločne aj ako „*predložené doklady*“). Následne bola inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj dňa 23.10.2023 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, Bratislava vykonaná administratívna kontrola účastníkom konania predložených dokladov z hľadiska posúdenia plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho prostredníctvom internetovej stránky www.onlineposudok.sk, ktorej výsledok je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 23.10.2023, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 31.10.2023.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo posúdením predložených dokladov zverejnených na internetovej stránke www.onlineposudok.sk zistené, že účastník konania uviedol:

- **vo Všeobecných obchodných podmienkach:**

„2. Uzatvorenie zmluvy

a. Každý zákazník má právo na uzatvorenie zmluvy so spoločnosťou za podmienok uvedených v týchto VOP a v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.“

„10. Záverečné ustanovenia

c. Právne vzťahy výslovne neupravené týmito VOP a/alebo osobitnou dohodou uzavretou medzi zmluvnými stranami sa spravujú ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a súvisiacimi predpismi platnými v SR.“

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, nakoľko spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „*Občiansky zákonník*“)). V zmysle § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

„4. Odstúpenie spotrebiteľom od zmluvy

e. Odstúpenie od zmluvy musí byť urobené písomne a doručené osobne na adresu zmluvnej strany alebo poštovým doručovateľom ako doporučená zásielka. Na účely tohto bodu sa za písomné doručenie nepovažuje odoslanie a doručenie odstúpenia od zmluvy emailom ani inou formou elektronickej komunikácie. ...“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka). V zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 cit. zákona u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „*oznámenie o odstúpení od zmluvy*“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý mu odovzdal predávajúci. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ v zmysle platnej právnej úpravy, nie je pri odstúpení od zmluvy obmedzovaný len na písomnú formu odstúpenia doručeného osobne na adresu predávajúceho alebo formou doporučenej zásielky, taktiež nie je možné vylúčiť uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy prostriedkami diaľkovej komunikácie (napr. e-mail). Uvedená požiadavka pri odstúpení od zmluvy je kladená nad rámec zákona, pričom spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

„10. Záverečné ustanovenia

e. Zákazník nie je oprávnený si jednostranne započítat akékoľvek pohľadávky voči pohľadávkam Spoločnosti.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko vylučuje právo spotrebiteľa na jednostranné započítanie pohľadávky voči účastníkovi konania. V zmysle § 53 ods. 4 písm. m) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré v prípade čiastočného alebo úplného nesplnenia záväzku zo strany dodávateľa neprimerane obmedzujú alebo vylučujú možnosť spotrebiteľa domáhať sa svojich práv voči dodávateľovi vrátane práva spotrebiteľa započítať pohľadávku voči dodávateľovi. Predmetné ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok v prípade čiastočného alebo úplného nesplnenia záväzku zo strany dodávateľa neprimerane obmedzuje možnosť spotrebiteľa domáhať sa svojich práv voči účastníkovi konania, nakoľko vylučuje možnosť spotrebiteľa započítať si pohľadávku voči účastníkovi konania.

„10. Záverečné ustanovenia

f. Zákazník nie je oprávnený previesť akékoľvek pohľadávky proti Spoločnosti na tretiu/tretie osoby bez výslovného písomného súhlasu Spoločnosti. “

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka). V zmysle § 524 ods. 1 Občianskeho zákonníka veriteľ môže svoju pohľadávku aj bez súhlasu dlžníka postúpiť písomnou zmluvou inému. V súlade s ustanovením § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. Vychádzajúc z uvedeného, bola predmetná podmienka vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko uvedená zmluvná podmienka podmieňuje prevedenie akejkoľvek pohľadávky voči účastníkovi konania na tretiu osobu získaním súhlasu zo strany účastníka konania, t. j. dochádza k zhoršeniu zmluvného postavenia spotrebiteľa.

• v Reklamačnom poriadku:

„4. Uplatnenie reklamácie

2. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť u Spoločnosti bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytnutej Služby, najneskôr však do 30 dní odo dňa poskytnutia služby, t.j. odo dňa odovzdania Produktu Zákazníkovi, inak právo na reklamáciu zaniká. “

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V zmysle § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Predmetné ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keď stanovuje záručnú dobu v trvaní 30 dní odo dňa poskytnutia služby, resp. odovzdania produktu.

„4. Uplatnenie reklamácie

3. Uplatnenie reklamácie musí byť urobené písomne a doručené osobne na adresu sídla Spoločnosti alebo poštovým doručovateľom ako doporučená zásielka. Na účely tohto bodu sa za písomné doručenie nepovažuje odoslanie a doručenie odstúpenia od zmluvy emailom ani inou formou elektronickej komunikácie. “

a

„5. Vyplnený a podpísaný reklamačný protokol zašle Zákazník na adresu sídla Spoločnosti, alebo ho odovzdá osobne v sídle Spoločnosti zamestnancovi Spoločnosti. “

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzujú

práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Právna úprava predpokladá uplatnenie reklamácie aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (§ 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa). Zároveň je požiadavka uplatnenia reklamácie osobne na adresu sídla Spoločnosti alebo poštovým doručovateľom ako doporučená zásielka kladená nad rámec zákona, pričom spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Znenie uvedených zmluvných podmienok je spôsobilé spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie.

„4. Uplatnenie reklamácie

8. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Zákazník uplatnil reklamáciu u Spoločnosti, t.j. deň keď je písomná reklamácia doručená Spoločnosti. V prípade ak reklamácia neobsahuje všetky údaje požadované podľa bodu 4. tohto článku, reklamačné konanie je začaté až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Zákazník na výzvu Spoločnosti, v lehote určenej Spoločnosťou, nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.“

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. V zmysle § 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 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. Účastník konania si v článku 4. Uplatnenie reklamácie bod 4. vymedzil náležitosti tzv. reklamačného protokolu (v zmysle Reklamačného poriadku „v reklamačnom protokole uvedie zákazník svoje identifikačné údaje aspoň v rozsahu meno a priezvisko, bydlisko, telefónne číslo alebo email, v prípade fyzickej osoby, a tiež, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenia reklamácie“), pričom podmienenie začatia plynutia lehoty na vybavenie reklamácie uplatnením reklamácie so všetkými požadovanými údajmi, t. j. vrátane údajov o telefónnom čísle alebo e-maile, (keď spotrebiteľ už uviedol svoje osobné údaje v rozsahu meno a priezvisko, bydlisko) je (s poukazom na zákonom určený začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie) v rozpore so zákonom. Taktiež počas záručnej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu, pričom skutočnosť, či išlo o opodstatnenú, alebo neopodstatnenú reklamáciu má byť až výsledkom reklamačného konania. Znenie uvedených zmluvných podmienok je spôsobilé spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie.

Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo posúdením predložených dokladov zverejnených na internetovej stránke www.onlineposudok.sk ďalej zistené, že účastník konania uviedol:

- **vo Všeobecných obchodných podmienkach:**

„3. Práva a povinnosti zmluvných strán

a. Zákazník je povinný:

zákazník sa zaväzuje, že počas trvania zmluvy nebude tretej osobe – znalcovi alebo znaleckej organizácii, ktorá spolupracuje so Spoločnosťou, zadávať novú objednávku na posúdenie hodnoty nehnuteľností, hnutel'ného majetku alebo iného majetku nachádzajúceho sa na území Slovenskej republiky, ani ju neosloví za účelom vypracovania iného znaleckého posudku. Zoznam znalcov spolupracujúcich so Spoločnosťou, na ktoré sa vzťahuje zákaz podľa tohto bodu je zverejnený na webovej stránke Spoločnosti. V prípade porušenia tohto bodu VOP vzniká Spoločnosti za každé také porušenie povinnosti zákazníka nárok na zmluvnú pokutu vo výške 20% (slovom: dvadsať percent) z celkovej sumy fakturovanej odmeny Spoločnosťou zákazníkovi v dvanástich mesiacoch bezprostredne predchádzajúcich dňu odoslania písomnej výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty Spoločnosťou zákazníkovi, minimálne však 350 EUR (slovom: tristopäťdesiat eur), za každé porušenie čo i len jednej z povinností.“

Účastník konania v predmetnom ustanovení odkazuje spotrebiteľa na Zoznam znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania na jeho webovej stránke, vo vzťahu ku ktorým si vymedzuje zákaz zadávania objednávok zo strany spotrebiteľa, resp. oslovenia za účelom vypracovania iného znaleckého posudku, pričom na webovej stránke účastníka konania <https://onlineposudok.sk/> sa žiadny uvedený Zoznam znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania nenachádza. Porušenie takto vymedzeného zákazu však účastník konania sankcionuje v podobe zmluvnej pokuty. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, nakoľko uvedené Všeobecné obchodné podmienky zjavne nejasným spôsobom informujú spotrebiteľa o podmienkach, za ktorých spotrebiteľ nie je oprávnený tretej osobe zadávať novú objednávku na posúdenie hodnoty nehnuteľností, hnutel'ného majetku alebo iného majetku nachádzajúceho sa na území Slovenskej republiky, resp. ju osloviť za účelom vypracovania iného znaleckého posudku.

Vyššie uvedeným konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4, ods. 5 a § 8 ods. 3 a ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. k porušeniu zákazu používania nekalej obchodnej praktiky.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo listom zo dňa 07.03.2024 zaslané účastníkovi konania do jeho aktivovanej elektronickej schránky Oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 10.03.2024. V zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 14.03.2024 (zaevidovaný dňa 15.03.2024) bol orgánu dozoru doručený e-mail z adresy milan.hiebsch@onlineposudok.sk, v ktorom sa uvádzalo, že týmto účastník konania reaguje na Oznámenie o začatí správneho konania a úctivo žiada o možnosť nahliadnutia do spisu v rámci stanovenej lehoty, pričom by chcel využiť možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom ústne do spisu. Dňa 17.03.2024 (zaevidovaný dňa 18.03.2024) bol orgánu dozoru doručený e-mail z adresy milan.hiebsch@onlineposudok.sk, ktorým účastník konania potvrdil termín nahliadnutia do spisu a uviedol krátke vyjadrenie k predmetnej veci, pričom v prílohe e-mailu boli zaslané Všeobecné obchodné podmienky – poskytovanie vypracovania znaleckých posudkov spoločnosti AHM services 3, s. r. o. s účinnosťou od 06.02.2024 a Reklamačný poriadok s dátumom účinnosti 06.02.2024. Dňa 21.03.2024 sa na orgán dozoru dostavil konateľ účastníka konania za účelom nahliadnutia do spisu vedeného pod č. P/0131/01/2023. O predmetnom procesnom úkone bol spísaný Záznam o oboznámení so spisom dňa 21.03.2024, pričom účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti. Prvostupňový správny orgán sa

s vyjadreniami účastníka konania zaslanými e-mailom dňa 14.03.2024 a dňa 17.03.2024 vo svojom rozhodnutí dostatočne vysporiadal.

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.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že napáda prvostupňové správne rozhodnutie v celom rozsahu z dôvodu, že ho považuje za arbitrárne a z tohto dôvodu za nezákonné, nakoľko správny orgán pri ukladaní pokuty a určovaní výšky pokuty nesprávne aplikoval ustanovenie § 24 ods. 5 a nasl. zákona o ochrane spotrebiteľa, keď nesprávne vyhodnotil dôkazy a skutkové tvrdenia zistené v rámci kontroly, a teda neprihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania ako prvé poukazuje na skutočnosť, že počas výkonu kontroly bol nápomocný inšpektorom vykonávajúcim kontrolu a ihneď po tom, ako boli v rámci kontroly ustálené kontrolné zistenia, došlo k náprave (úprave) Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku. Ďalej poukazuje na to, že správny orgán nevzal pri ukladaní výšky pokuty do úvahy skutkové tvrdenia účastníka konania, a to že ku škodlivému následku (žiadny spotrebiteľ nebol poškodený) počas doby zverejnenia Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku až po dobu ich úpravy nedošlo, nakoľko prevažná časť jeho klientov nie sú a ani neboli spotrebiteľia. Dodáva, že od začiatku kontroly mal 4 klientov, a to iba jeho maklérske spoločnosti, navyše z vytýkaných článkov si historicky žiadny spotrebiteľ nič neuplatňoval, nebol iniciovaný zo strany spotrebiteľa žiadny spotrebiteľský spor, dopad na spotrebiteľov bol nulový, a teda škodlivý následok na spotrebiteľovi ako následok porušenia povinností nebol nikdy preukázaný a zistený, čo je jedným z kritérií pri určovaní výšky pokuty. Účastník konania ďalej uvádza, že sa počas výkonu kontroly nesnažil zbaviť objektívnej zodpovednosti, ani ju nepopieral, ale výšku pokuty uloženú v správnom konaní považuje za likvidačnú. Poznomenáva, že kontrola nebola vykonávaná na základe oznámenia poškodeného spotrebiteľa, nakoľko k takému poškodeniu reálne ani nedošlo, ale bola iniciovaná na základe podnetu Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, čo podľa jeho názoru nie je štandardný spôsob začatia výkonu kontroly, aj keď ho to nezbavuje objektívnej zodpovednosti. Účastník konania má za to, že závažnosť konania nemá závažnú intenzitu „zneužitia“ silnejšieho postavenia voči spotrebiteľovi, aj keď sa to vzhľadom na neprijateľné podmienky uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach a Reklamačnom poriadku môže tak javiť. Ďalej uvádza, že aj napriek tomu, že správny orgán v napadnutom rozhodnutí uvádza, že pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru akou neprimerane zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, a že zohľadnil proaktívny prístup účastníka konania k náprave zisteného protiprávneho skutkového stavu, kedy e-mailom zo dňa 17.03.2024 účastník konania zaslal orgánu dozoru prepracované znenie Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku, obe s účinnosťou od 06.02.2024, má za to, že sa to neodzrkadlilo pri určovaní výšky pokuty. Účastník konania je toho názoru, že v prípade, ak by správny orgán pri ukladaní výšky pokuty v správnom konaní dôsledne vyhodnotil charakter protiprávneho konania, jeho závažnosť, spôsob a následky, nič mu nebránilo uplatniť ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vyhodnotiť jeho konanie ako menej závažné aj vzhľadom na prvé porušenie zákona, pričom následne uvádza citáciu predmetného ustanovenia. V závere odvolania účastník konania navrhuje, aby správny orgán prvého stupňa o jeho odvolaní rozhodol tak, že mu vyhovie a napadnuté rozhodnutie zmení tak, že pokuta sa neukladá alebo sa ukladá v nižšej výške a v prípade, ak o tom nerozhodne správny orgán prvého stupňa navrhuje, aby odvolací orgán, Ústredný inšpektorát SOI, napadnuté rozhodnutie Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj zmenil tak, že pokuta sa neukladá alebo sa ukladá v nižšej výške.

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 správne delikty spáchané 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 v čase spáchania správnych deliktov.

Odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia 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 o ochrane spotrebiteľa. 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 kontroly uskutočnenej inšpektorom SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. c) a z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4, ods. 5 a § 8 ods. 3 a 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 § 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 § 7 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy.*“

Podľa § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa: „Obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku 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 o ochrane spotrebiteľa: „Za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznámi 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.“

K tvrdeniam účastníka konania v podanom odvolaní odvolací správny orgán uvádza, že účastník konania nijako nespochybnil skutočnosť, že sa dopustil porušenia zákazov ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď sa v podanom odvolaní obmedzil len na prezentovanie námietok smerujúcich voči výške uloženej pokuty a spôsobu jej určenia.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania v podanom odvolaní skutkové zistenia vôbec nespochybnil a neuviedol žiadne nové skutočnosti a dôkazy, odvolací orgán vychádzal pri rozhodovaní z dostupných podkladov získaných vykonanou kontrolou a konaním na prvom stupni. Tvrdenie účastníka konania, že kontrola nebola vykonávaná na základe oznámenia poškodeného spotrebiteľa, nakoľko k takému poškodeniu reálne ani nedošlo, ale bola iniciovaná na základe podnetu Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, a teda podľa jeho názoru nešlo o štandardný spôsob začatia výkonu kontroly, považuje odvolací správny orgán za irelevantné. K tomu odvolací orgán uvádza, že kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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 výkonu kontroly (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), ktorý ustanovuje pôsobnosť SOI pri kontrole vnútorného trhu, a to prostredníctvom výzvy zo dňa 12.06.2023. V zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. g) zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu pri kontrole vnútorného trhu u fyzických osôb a právnických osôb predávajúcich alebo dodávajúcich výrobky na vnútorný trh alebo poskytujúcich služby využíva poznatky iných orgánov a podnety spotrebiteľov, a teda výkon kontroly aj na základe iného ako spotrebiteľského podnetu je riadnym a zákonným spôsobom výkonu kontroly. 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 zo dňa 23.10.2023 bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektor spísal inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupoval pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzal len z vlastných zistení, objektívne zistil a posúdil skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazov v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán má teda nepochybne za preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán uvádza, že všetky dôkazy posúdil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly považuje odvolací orgán za jasný, zrozumiteľný a tento tvorí objektívny hmotnoprávny podklad pre ďalší postup v konaní, a to najmä pri vydaní meritórneho rozhodnutia vo veci samej a zároveň slúži ako

relevantný právny dôkaz o porušení zákazov zo strany účastníka konania, ktoré mu vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolaací správny orgán má po preskúmaní rozhodnutia a spisového materiálu za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie, a teda 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. Skutky, ktoré sú predmetom tohto konania, považuje odvolací orgán za presne a spoľahlivo zistené, po vykonanej zmene tak ako je uvedená vo výroku tohto rozhodnutia aj za správne právne kvalifikované a zároveň považuje skutkový stav tak v inšpekčnom zázname, ako aj v rozhodnutí správneho orgánu prvého stupňa za podrobne popísaný a zaznamenaný.

Pokiaľ ide o argumenty účastníka konania uvedené v odvolaní, že počas výkonu kontroly bol nápomocný inšpektorom vykonávajúcim kontrolu a ihneď po tom, ako boli v rámci kontroly ustálené kontrolné zistenia, došlo k náprave (úprave) Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku, odvolací orgán uvádza, že sú totožné s argumentmi účastníka konania, uvedenými vo vyjadrení k Oznámeniu o začatí správneho konania, zaslanom správnomu orgánu prvého stupňa zo strany účastníka konania e-mailom dňa 17.03.2024, s ktorými sa prvostupňový správny orgán dostatočne vysporiadal vo svojom rozhodnutí v poslednom odseku na str. 11 a v prvom odseku na str. 12. V tejto súvislosti odvolací orgán uvádza, že sa stotožňuje s argumentáciou prvostupňového správneho orgánu, týkajúcou sa predmetných tvrdení, že tieto skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené nedostatky a opätovne poukazuje na zákonné znenie ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého: *„Kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu“*. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie kontrolou zistených nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Vzhľadom na uvedené nejde o okolnosť, na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

K námietke účastníka konania, že správny orgán nezohľadnil skutočnosť, že počas doby zverejnenia Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku až po dobu ich úpravy nedošlo ku škodlivému následku, keď žiadny spotrebiteľ nebol poškodený, ani si nič neuplatňoval, ani nebol zo strany spotrebiteľa iniciovaný žiadny spotrebiteľský spor, a teda škodlivý následok na spotrebiteľa ako následok porušenia povinností nebol nikdy preukázaný a zistený, čo je jedným z kritérií pri určovaní výšky pokuty, odvolací správny orgán uvádza, že správny delikt, ktorého skutkovú podstatu účastník konania svojím konaním naplnil, teda porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, je tzv. ohrozovacím právnym 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 dodržať predmetný zákaz vyplývajúci 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 nekalých obchodných praktík a neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom už len samotné zakotvenie neprijateľných podmienok do spotrebiteľského právneho vzťahu je v zmysle § 53 ods. 5 Občianskeho zákonníka, čo do

dôsledku, postihované ich neplatnosťou. Už len samotným zakotvením neprijateľných podmienok do spotrebiteľských zmlúv, resp. použitím nekalej obchodnej praktiky došlo k naplneniu skutkovej podstaty správneho deliktu postihovaného v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) 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. 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. Vyššie uvedená námietka účastníka konania teda nie je dôvodom, ktorý by účastníka konania zbavoval zodpovednosti za nedostatky zistené v čase kontroly.

Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že účastník konania 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 prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti účastníka konania 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. 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 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 § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4, ods. 5 a § 8 ods. 3 a 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 porušenia 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 prejednávanej 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 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. V postupe správneho orgánu nevzhladol odvolací orgán žiadnu nezákonnosť.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. 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.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty účastník konania v odvolaní uvádza, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty nesprávne aplikoval ustanovenie § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď nesprávne vyhodnotil dôkazy a skutkové tvrdenia zistené v rámci kontroly, a teda neprihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, pričom výšku uloženej pokuty považuje za likvidačnú. Ďalej namieťa, že aj napriek tomu, že správny orgán v napadnutom rozhodnutí uvádza, že pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru akou neprimerane zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, a že zohľadnil proaktívny prístup účastníka konania k náprave zisteného protiprávneho skutkového stavu, má za to, že sa to neodzrkadlilo pri určovaní výšky pokuty. Takisto má účastník konania za to, že závažnosť konania nemá závažnú intenzitu „zneužitia“ silnejšieho postavenia voči spotrebiteľovi, aj keď sa to vzhľadom na neprijateľné podmienky uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach a Reklamačnom poriadku môže tak javiť a je toho názoru, že v prípade, ak by správny orgán pri ukladaní výšky pokuty dôsledne vyhodnotil charakter protiprávneho konania, jeho závažnosť, spôsob a následky, nič mu nebránilo uplatniť ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vyhodnotiť jeho konanie ako menej závažné aj vzhľadom na prvé porušenie zákona.

K uvedenému odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie uloženej pokuty ani na zníženie jej výšky. Odvolací orgán sa nestotožňuje s horeuvedenými tvrdeniami účastníka konania, ktoré považuje za subjektívne a má za to, že prvostupňové správne rozhodnutie je dostatočne odôvodnené, keď správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie. Odvolací správny orgán považuje odôvodnenie výšky pokuty v prvostupňovom správnom rozhodnutí za dôkladné, keď správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach, dostatočným spôsobom sa vysporiadal so všetkými okolnosťami prípadu a tiež s vyjadrením

účastníka konania k zisteným nedostatkom a uviedol aj správnu úvahu, ktorou bol vedený pri rozhodovaní o výške pokuty. Prvostupňový správny orgán sa priamo na stranách 14 a 15 svojho rozhodnutia vysporiadal s kritériami ustanovenými v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorých aplikáciu aj náležite odôvodnil, a preto vyššie uvedené tvrdenia účastníka konania o ich nesprávnej aplikácii nemôžu obstať. Vo vzťahu k namietanej výške pokuty, v ktorej sa podľa názoru účastníka konania neodzrkadlili kritériá hodnotené prvostupňovým správnym orgánom, odvolací správny orgán uvádza, že pokuta bola uložená v rámci zákonom stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. Odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty vzhľadom na závažnosť protiprávneho konania za adekvátnu a primeranú, zodpovedajúcu charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinností, spôsobu a následkom porušenia povinností – povinnosti dodržať zákaz vyplývajúci z § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán pritom poukazuje na § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého bol správny orgán oprávnený uložiť účastníkovi konania pokutu až do výšky 66 400 eur. Po zhodnotení všetkých okolností prípadu a proporcionality v napadnutom rozhodnutí uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, odvolací orgán konštatuje, že uloženú pokutu vo výške 3 000,- € možno považovať za pokutu primeranú a adekvátnu a nepovažuje za vhodné ju znížiť. Odvolací orgán má tiež za to, že v predmetnom prípade nemožno hovoriť o nízkej intenzite závažnosti konania ako namieta účastník konania, nakoľko sa účastník konania dopustil porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čo predstavuje závažné protiprávne konanie. Odvolací orgán rovnako ako aj správny orgán prvého stupňa zastáva názor, že v predmetnom prípade nemožno konanie účastníka konania, vzhľadom na charakter zistených nedostatkov a ich prípadný dopad na spotrebiteľa, považovať za menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, pri ktorom by mohlo dôjsť k uplatneniu postupu v zmysle tohto zákonného ustanovenia, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter a je ponechané v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako správneho orgánu príslušného rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten-ktorý prípad. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací správny orgán sa zaoberal primeranosťou uloženej sankcie, a či môže mať likvidačný charakter pre účastníka konania. Odvolací orgán sa domnieva, že pod likvidačným charakterom sankcie treba rozumieť situáciu, kde by uplatnením takejto sankcie došlo k likvidácii alebo zániku účastníka konania ako právnickej osoby. Podľa názoru odvolacieho orgánu však sankcia stanovená správnym orgánom vo výške 3 000,- €, nie je pre účastníka konania likvidačná, čo je zrejmé z verejne dostupných zdrojov, konkrétne z internetovej stránky www.registeruz.sk, kde v účtovnej závierke k 31.12.2024 je síce výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení vo výške -4 288,- €, avšak okrem uvedeného je potrebné poukázať aj na pomerne veľké výnosy z hospodárskej činnosti účastníka konania k 31.12.2024 vo výške 20 121,- €. A preto aj vzhľadom na uvedené je pokuta vo výške 3 000,- €, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) a § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4, ods. 5 a § 8 ods. 3 a ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, uložená prvostupňovým správnym orgánom v adekvátnej výške, a to najmä z dôvodu veľkej závažnosti konania zo strany účastníka konania.

Odvolací orgán súčasne uvádza, 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.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. 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 § 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 orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán 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. Odvolací orgán taktiež uvádza, že pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na význam sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna ako aj represívna funkcia. Na to aby sankcia splnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúca vyvarovala zákonných porušení a konala v súlade so stanovenými právnymi predpismi a zákonmi. 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 daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania.

Pri určení výšky pokuty odvolací správny orgán zohľadnil všetky okolnosti prípadu v súlade s kritériami ukladania pokút stanovenými v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa a konštatuje, že považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty vzal do úvahy, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti účastníkom konania splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákona, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. 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. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem

spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty v prvom rade prihliadol na to, že účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach uviedol, že zmluva, ktorú s ním uzatvorí spotrebiteľ, je uzatváraná v režime zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „*Obchodný zákonník*“), a že Obchodným zákonníkom sa rovnako tak spravujú aj právne vzťahy medzi ním a spotrebiteľom. Zakotvením neprijateľnej zmluvnej podmienky dohodnutím režimu Obchodného zákonníka v zmluve namiesto prednostnej právnej úpravy Občianskeho zákonníka došlo k jednostrannému znevýhodneniu spotrebiteľa, keď bolo povinnosťou účastníka konania už pri uzatváraní zmluvného vzťahu so spotrebiteľom predložiť mu takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala značnú nerovnováhu v právach a v povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ nedisponuje odbornými znalosťami v oblasti záväzkových právnych vzťahov a nemá vedomosť o možnosti použitia pre neho priaznivejších ustanovení Občianskeho zákonníka. Odvolací orgán dodáva, že uvedená informácia o právnom režime uzatváraných záväzkových právnych vzťahov je spôsobilá ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, pričom v konečnom dôsledku môže ohroziť, či dokonca poškodiť jeho ekonomické záujmy. Odvolací orgán ďalej zohľadnil, že účastník konania vylúčením možnosti uplatniť spotrebiteľovo právo na odstúpenie od zmluvy prostriedkami diaľkovej komunikácie jednoznačne obmedzil spotrebiteľove práva vyplývajúce mu zo zákona č. 102/2014 Z. z. spočívajúce vo výbere podoby, v akej toto svoje právo u predávajúceho uplatní, čím formuloval zmluvnú podmienku spôsobujúcu značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Odvolací orgán taktiež uvádza, že zakotvením zmluvnej podmienky v znení: „*Zákazník nie je oprávnený si jednostranne započítať akékoľvek pohľadávky voči pohľadávkam Spoločnosti.*“ došlo zo strany účastníka konania k zakotveniu ustanovenia, ktoré je priamo výslovne v Občianskom zákonníku (§ 53 ods. 4 písm. m)) označené ako neprijateľná podmienka. Ďalej vylúčením možnosti previesť pohľadávky spotrebiteľa voči účastníkovi konania na tretie osoby bez súhlasu účastníka konania, účastník konania závažným spôsobom znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu Občianskym zákonníkom. Zakotvením podmienok v Reklamačnom poriadku, ktorými účastník konania jednak skrátil zákonnú lehotu na uplatnenie zodpovednosti za vady, zároveň vylúčil možnosť uplatniť zodpovednosť za vady prostriedkami diaľkovej komunikácie a tiež vymedzil náležitosti tzv. reklamačného protokolu, pričom podmienil začatie plynutia lehoty na vybavenie reklamácie uplatnením reklamácie so všetkými požadovanými údajmi, dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. V praxi sa takéto obmedzenie môže prejaviť v tom smere, že napriek tomu, že zákonodarca nevyklučuje uplatnenie reklamácie aj po 30 dňoch, od kedy vznikol dôvod na reklamáciu, aj prostriedkami diaľkovej komunikácie a aj bez splnenia formálnych obsahových náležitostí reklamácie, spotrebiteľ v domnienke potreby naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania, môže byť odradený od uplatnenia jeho zákonných práv, t. j. práva na uplatnenie reklamácie. Odvolací orgán pri porušení zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách poznamenáva, že relevantnou je skutočnosť, že spotrebiteľ je pri podpise predmetnej zmluvy spravidla laikom, ktorý jej obsah podstatným spôsobom neovplyvňuje, resp. túto možnosť nevyužíva a predávajúci je tou osobou, ktorá je povinná v rámci svojej podnikateľskej činnosti konať v súlade s odbornou starostlivosťou vo vzťahu k spotrebiteľovi, nakoľko ide o jej predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si svojich povinností, ktoré jej vyplývajú nielen zo zákona, ale aj zo zmluvy a z dokumentov tvoriacich jej súčasť. Odvolací orgán dodáva, že spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti 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. Zakotvením predmetných

neprijateľných zmluvných podmienok spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov závažným spôsobom odradený od uplatnenia jeho zákonných práv. Ako už bolo uvedené vyššie, spotrebiteľské zmluvy nesmú v zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t. j. neprijateľné podmienky. Občiansky zákonník, ale aj zákon o ochrane spotrebiteľa jasne zakotvujú ochranu spotrebiteľa pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami. Účastník konania formulovaním vyššie popísaných zmluvných podmienok, ktoré boli v rozpore so zákonom, spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana.

Odvolací orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj spoločenskú nebezpečnosť sankcionovaného konania, ktorá spočíva predovšetkým v používaní neprijateľných zmluvných podmienok, ktoré sa dotýkajú obrovského okruhu spotrebiteľov, keďže predmetné neprijateľné podmienky boli zakotvené priamo vo Všeobecných obchodných podmienkach a v Reklamačnom poriadku účastníka konania, z čoho vyplýva, že účastník konania uvedené neprijateľné podmienky používal vo vzťahu ku všetkým potenciálnym spotrebiteľom, ktorých ekonomické správanie mohlo byť uvedeným protiprávnym konaním ovplyvnené. Zároveň odvolací správny orgán prihliadol aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné.

Ďalej odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky – klamlivého opomenutia konania 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 podstatnej informácie, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, nejasným spôsobom. Účastník konania v jednom z ustanovení Všeobecných obchodných podmienok odkazuje spotrebiteľa na Zoznam znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania na jeho webovej stránke, vo vzťahu ku ktorým si vymedzuje zákaz zadávania objednávok zo strany spotrebiteľa, resp. oslovenia za účelom vypracovania iného znaleckého posudku, pričom na webovej stránke účastníka konania <https://onlineposudok.sk/> sa žiadny uvedený Zoznam znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania nenachádza, avšak porušenie takto vymedzeného zákazu účastník konania sankcionuje v podobe vysokej zmluvnej pokuty. V zmysle ustanovenia § 7 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa používanie nekalých obchodných praktík zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa. V predmetnom prípade je informácia vymedzujúca, na ktorých znalcov sa vzťahuje predmetný záväzok spotrebiteľa, spočívajúci v dodržaní zákazu zadávania objednávok týmto znalcom, resp. zákazu ich oslovenia za účelom vypracovania iného znaleckého posudku podstatnou informáciou, ktorú spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, či za takýchto podmienok vstúpi do záväzkového vzťahu s účastníkom konania a prevezme na seba predmetný záväzok, ktorého nesplnenie je zo strany účastníka konania sankcionované zmluvnou pokutou. Poskytnutie tejto informácie účastníkom konania takýmto nejasným spôsobom je spôsobilé zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keď napríklad v dôsledku neistoty vyvolanej nejasnou informáciou sa rozhodne, že si u účastníka konania nedá vypracovať znalecký posudok. Špecifikácia všetkých budúcich zmluvných povinností spotrebiteľa je nepochybne relevantné kritérium, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky, t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a schopnosť podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakáva od predávajúceho pri konaní, tzn. pri uzatváraní zmluvného vzťahu, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej

praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda poskytnutie jasnej a úplnej informácie o podmienkach, za ktorých spotrebiteľ nie je oprávnený tretej osobe zadávať novú objednávku na posúdenie hodnoty nehnuteľností, hnutel'ného majetku alebo iného majetku nachádzajúceho sa na území Slovenskej republiky, resp. ju osloviť za účelom vypracovania iného znaleckého posudku, pričom však bol predávajúcim vo Všeobecných obchodných podmienkach informovaný o Zozname znalcov spolupracujúcich s účastníkom konania, vo vzťahu ku ktorým si vymedzuje predmetný zákaz zadávania objednávok, resp. oslovenia, ktorý sa však na webovej stránke účastníka konania <https://onlineposudok.sk/> nenachádzal. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým opomenutím došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že používanie nekalej obchodnej praxe pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do spotrebiteľových práv chránených zákonom. Predmetné konanie je o to závažnejšie, keď aj v jeho dôsledku dochádza k ohrozeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa. Navyše sa tieto Všeobecné obchodné podmienky nachádzali na internetovej stránke www.onlineposudok.sk, a teda boli prístupné veľkému okruhu spotrebiteľov, ktorí mohli byť vystavení predmetnej nekalej obchodnej praxi.

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 účastníka konania 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 praxi 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. Informovaním spotrebiteľa nejasným spôsobom o podmienkach, za ktorých spotrebiteľ nie je oprávnený tretej osobe zadávať novú objednávku na posúdenie hodnoty nehnuteľností, hnutel'ného majetku alebo iného majetku nachádzajúceho sa na území Slovenskej republiky, resp. ju osloviť za účelom vypracovania iného znaleckého posudku, 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 praxe, vrátane miery, v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na informácie o podmienkach plnenia jeho záväzkov, možno uvedené konanie účastníka konania považovať za zvlášť závažné porušenie zákona. Účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, nejasným spôsobom, čo mohlo mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Použitím nekalej obchodnej praxe, 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 opomenutia konania došlo k výraznému zásahu do práv a ohrozeniu oprávnených záujmov spotrebiteľa. Správny orgán 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.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, ich obsah, ako aj miera, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce 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 informácie, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, ako aj práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik.

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

Odvolací orgán zastáva názor, že pri určovaní výšky pokuty zohľadnil všetky okolnosti daného prípadu, a výšku uloženú pokuty preto pokladá vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú. Účastník konania je povinný pri výkone svojej podnikateľskej činnosti rešpektovať všetky právne predpisy, ktoré sa vzťahujú na jeho činnosť; medzi tieto patrí aj zákon o ochrane spotrebiteľa. V prejednávanom prípade bolo preukázateľne zistené, že účastník konania príslušný právny predpis nerešpektoval. Charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa, vzniknuté nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom prvého stupňa.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa ustanovenia § 59 ods. 2 Správneho poriadku bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.