

Číslo: SK/0062/99/2025

Dňa: 06.08.2026

ROZHODNUTIE

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 – **Techhouse s.r.o., sídlo: Ovsíštské nám. 1, 851 04 Bratislava – mestská časť Petržalka, IČO: 50 298 038, právne zastúpený:** [REDAKOVANÉ]

[REDAKOVANÉ], konajúca prostredníctvom: [REDAKOVANÉ]

kontrola vykonaná dňa 13.03.2024 v prevádzkarni Techhouse, Ovsíštské nám. 1, 851 04 Bratislava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0143/01/2024 zo dňa 28.02.2025, 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) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0143/01/2024 zo dňa 28.02.2025 **potvrdzuje**.

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 – Techhouse s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 3 000,- EUR, pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (t. j. od 25.07.2023 do 30.06.2024) (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj bola dňa 13.03.2024 vykonaná kontrola v prevádzkarni Techhouse, Ovsíštské nám. 1, 851 04 Bratislava, v rámci ktorej bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

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

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

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

Inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj bola za účelom preverenia 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 (t. j. od 01.01.2019 do 30.06.2024) (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“), ako aj za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 39/2023, vykonaná dňa 13.03.2024 kontrola v prevádzkarni Techhouse, Ovsíštské nám. 1, 851 04 Bratislava, ktorú prevádzkuje účastník konania, a ktorý je zároveň prevádzkovateľom internetovej stránky www.techhouse.sk.

Pri výkone predmetnej kontroly boli za účelom posúdenia plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho prostredníctvom internetovej stránky www.techhouse.sk inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj odobraté a vytlačené informácie uvedené na predmetnej internetovej stránke, a to: *Všeobecné obchodné podmienky* (označené ako časť Obchodné podmienky – Techhouse.sk, ktoré tvoria prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.03.2024, ďalej aj „VOP“), *Odstúpenie od zmluvy* (označené ako časť - Vrátanie tovaru – Techhouse.sk, ktoré tvoria prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.03.2024, ďalej aj „časť Odstúpenie od zmluvy“), *Reklamácie* (označené ako časť - Reklamácie – Techhouse.sk, ktoré tvoria prílohu č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.03.2024).

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol vo VOP:

5. Dodacie podmienky

5.4. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi (v prípade kuriéra) a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Pri preberaní, alebo najneskôr na druhý deň od doručenia iným spôsobom, ako je kuriér je kupujúci povinný zakúpený tovar prehliadnuť ihneď po obdržaní a najneskôr do 24 hodín informovať predávajúceho o chybách a závadách. Na neskoršie reklamácie nebude braný zreteľ.

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 (t. j. od 01.12.2019 do 30.06.2024) (ďalej aj „OZ“). 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 OZ, 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, nakoľko konštatuje, že na neskoršie reklamácie nebude braný zreteľ.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol vo VOP:

5. Dodacie podmienky

5.5. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v bode 5.1. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 30 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa - § 53 ods. 1 OZ. Účastník konania uvádzal nesprávne informácie, nakoľko v súlade s § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Zároveň v súlade s § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Jednostranné vymedzenie spôsobu vrátenia platby (bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom) bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho v súvislosti s odstúpením od zmluvy nie je prípustné.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol vo VOP:

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

8.3. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko ukladá spotrebiteľovi povinnosti niest' dôkazné bremeno, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, mala niest' iná zmluvná strana - § 53 ods. 4 písm. l) OZ. 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 OZ, je záručná doba 24 mesiacov. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Ďalej v zmysle § 508 ods. 2 OZ, vada, ktorá sa prejaví do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia plnenia, sa považuje za vadu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci alebo ak scudziteľ nepreukáže opak. Z uvedeného vyplýva, že dôkazné bremeno v predmetnom prípade znáša predávajúci, t. j. v danom prípade nie je prípustné, aby predávajúci uplatnenie zodpovednosti za vady podmieňoval preukázaním skutočnosti, že tovar mal vady už v čase prevzatia tovaru. Znenie uvedenej zmluvnej podmienky ukladá spotrebiteľovi povinnosť niest' dôkazné bremeno, ktoré v predmetnom prípade má znášať predávajúci.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol vo VOP:

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

8.6. Predávajúci vybaví reklamáciu tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do 30 dní od začiatku reklamačného konania. V prípade, že sa tovar posiela na reklamáciu do zahraničia sa reklamácia môže predĺžiť na 60 dní.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa - § 53 ods. 1 OZ. 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 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. Predávajúci si nemôže v rozpore s predmetnou právnou úpravou predlžovať zákonom stanovenú lehotu na vybavenie reklamácie.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol vo VOP:

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

8.7. *Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:*

- a) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,*
- b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,*
- c) uplynutím záručnej doby tovaru,*
- d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,*
- e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,*
- f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,*
- g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,*
- h) poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,*
- i) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,*
- j) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,*

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) OZ. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 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 OZ, je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Konštatovanie, či vada výrobku bola alebo nebola spôsobená vyššie uvedenými skutočnosťami vymenovanými v predmetnom ustanovení všeobecných obchodných podmienok, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Uvedená zmluvná podmienka je spôsobilá spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie v záručnej dobe.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol vo VOP:

11. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

11.3. Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa - § 53 ods. 1 OZ. 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 predmetnej právnej úpravy, nie je pri odstúpení od zmluvy obmedzovaný len na písomnú formu odstúpenia. Uvedená požiadavka pri odstúpení od zmluvy je kladená nad rámec zákona, pričom spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol vo VOP:

11. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

11.4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa - § 53 ods. 1 OZ. V súlade s ustanovením § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Z uvedeného vyplýva, že zákon nevyžaduje, aby bol tovar predávajúcemu doručený spolu s odstúpením od zmluvy, teda uvedená povinnosť je uložená nad rámec zákona. Zároveň žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť zasielať tovar v prípade odstúpenia od zmluvy predávajúcemu vo forme poistenej zásielky (v zmysle § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z., okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa). Uvedené požiadavky pri odstúpení od zmluvy sú kladené nad rámec zákona, pričom spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol vo VOP:

11. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

11.5. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom

akceptovaní objednávky, alebo jej časť v lehote 15 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 OZ). V súlade s § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Zároveň v súlade s § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Vymedzením lehoty na vrátenie všetkých platieb v lehote 15 dní, ako i kumulatívneho naplnenia podmienky doručenia tovaru predávajúcemu, môže fakticky dôjsť k predĺženiu lehoty na vrátenie všetkých platieb v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Taktiež výhradné určenie spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom na účet (napr. hotovosť), je v rozpore s ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. Taktiež spotrebiteľ musí mať v prípade predaja tovaru na diaľku možnosť odskúšania tovaru potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, čo predpokladá otvorenie tovaru zo zapečateného obalu. Z tohto dôvodu je požiadavka vrátenia tovaru v originálne zapečatenom pôvodnom obale (vo vzťahu k požiadavke zapečateného obalu), kladená nad rámec zákona. Vyššie uvedené požiadavky pri odstúpení od zmluvy sú tak kladené nad rámec zákona, pričom spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo ďalej posúdením vyššie uvedených informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk, zistené, že účastník konania uviedol v časti Odstúpenie od zmluvy:

Odstúpenie od zmluvy

Peniaze za tovar zašleme na váš bankový účet čo najskôr, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy, nie však skôr, než dôjde k doručeniu vráteného tovaru na našu predajňu.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa - § 53 ods. 1 OZ. V súlade s § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Výhradné určenie spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom na účet (napr. hotovosť), je v rozpore s ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z.

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

Z vykonanej kontroly bol spísaný *Inšpekčný záznam* zo dňa 13.03.2024, ktorého kópiu osobne prevzal v kontrolovanej prevádzkarni konateľ spoločnosti, ktorý bol prítomný pri kontrole.

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

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

V podanom odvolaní účastník konania v časti (C) *Obsah odvolania*, uvádza dôvody, pre ktoré podáva odvolanie.

C1 K dôvodom nedoplnenia dokazovania v stanovenej lehote 8 dní:

Na prvom mieste si účastník konania dovoľuje uviesť, že dal do súladu znenie všeobecných obchodných podmienok ako aj ďalších podkladov ako súčasť zmluvnej dokumentácie so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 108/2024 Z. z.“), so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj s ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Účastník konania uvádza, že začal konať hneď po tom, ako mu bolo oznámené začatie správneho konania zo dňa 27.01.2025, nepočítal však s problémami v súvislosti s obstarávaním rozsiahleho právneho auditu (nielen) k tejto problematike tak, aby dal do súladu svoj obchodný model fungovania s aktuálnou právnou úpravou, pričom uvedené zabralo značné množstvo času, s čím účastník konania nepočítal. Účastník konania uvádza, že sa mu až na niekoľký pokus podarilo zabezpečiť právneho zástupcu, s ktorým spolupracoval pri vyriešení tejto problematiky tak, aby dal do súladu všetky namietané nedostatky, čo znamenalo prepracovanie kompletnej zmluvnej dokumentácie účastníka konania.

C2 K zisteným nedostatkom a k spôsobu ich odstránenia:

Z hľadiska systematiky nasledujúceho textu a pre lepšiu prehľadnosť účastník konania nižšie uvádza osobitne každý zistený nedostatok a v nadväznosti naň aj spôsob, akým bol odstránený. Pokiaľ bolo namietané ustanovenie kompletne vypustené, tak uvádza len informáciu o jeho vypustení zo zmluvnej dokumentácie, pokiaľ bolo namietané ustanovenie nahradené iným ustanovením, uvádza aj konkrétny článok nových VOP alebo iného dokumentu; samozrejme v prílohe prikladá aj kompletne znenie novej zmluvnej dokumentácie, pričom zároveň uvádza, že nová zmluvná dokumentácia vrátane príslušných formulárov je kompletne zapracovaná a zverejnená na webovom sídle účastníka konania www.techhouse.sk.

Účastník konania poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti obsiahnuté v bode 5.4 všeobecných obchodných podmienok účinných v čase výkonu kontroly:

„Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi (v prípade kuriéra) a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Pri preberaní, alebo najneskôr na druhý deň od doručenia iným spôsobom, ako je kuriér je kupujúci povinný zakúpený tovar prehliadnuť ihneď po obdržaní a najneskôr do 24 hodín informovať predávajúceho o chybách a závadách. Na neskoršie reklamácie nebude braný zreteľ.“

Účastník konania uvádza, že vyššie citované staré znenie VOP bolo nahradené novým znením VOP, v rámci ktorých boli všetky uvedené povinnosti kladené na spotrebiteľa z nových VOP vypustené.

Účastník konania ďalej poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti obsiahnuté v bode 5.5 starých VOP:

„Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v bode 5.1. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 30 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

Účastník konania uvádza, že vyššie citované staré znenie VOP bolo nahradené novým znením VOP, v rámci ktorých boli všetky uvedené povinnosti kladené na spotrebiteľa z nových VOP vypustené, pričom zmluvná úprava súvisiaca s odstúpením od zmluvy je upravená v čl. VI nových VOP a taktiež je spotrebiteľom k dispozícii nový formulár na odstúpenie od zmluvy.

Účastník konania ďalej poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti obsiahnuté v bode 8.3 reklamačného poriadku účinného v čase výkonu kontroly:

„Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.“

Účastník konania uvádza, že nahradil starý reklamačný poriadok novými VOP, v rámci ktorých boli všetky vyššie uvedené povinnosti kladené na spotrebiteľa z nových VOP vypustené.

Účastník konania ďalej poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti obsiahnuté v bode 8.6 starého reklamačného poriadku:

„Predávajúci vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 30 dní od začiatku reklamačného konania. V prípade, že sa tovar posielal na reklamáciu do zahraničia sa reklamácia môže predĺžiť na 60 dní.“

Účastník konania uvádza, že nahradil starý reklamačný poriadok novými VOP, v rámci ktorých bolo predmetné ustanovenie nahradené čl. V bod 36. nových VOP, ktorý obsahovo zodpovedá § 622 ods. 3 OZ.

Účastník konania ďalej poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti obsiahnuté v bode 8.7 starého reklamačného poriadku:

„Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- a) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,*
- b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,*
- c) uplynutím záručnej doby tovaru,*
- d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,*
- e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,*
- f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,*
- g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,*
- h) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením, neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.“*

Účastník konania uvádza, že nahradil starý reklamačný poriadok novými VOP, v rámci ktorých boli všetky vyššie uvedené povinnosti kladené na spotrebiteľa z nových VOP vypustené.

Účastník konania ďalej poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti obsiahnuté v bode 11.3 starého reklamačného poriadku:

„Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou.“

Účastník konania uvádza, že nahradil starý reklamačný poriadok novými VOP, v rámci ktorých bolo predmetné ustanovenie nahradené čl. VI bod 57, nových VOP, ktorý obsahovo zodpovedá ustanoveniu § 20 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z.

Účastník konania ďalej poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti obsiahnuté v bode 11.4 starého reklamačného poriadku:

„Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/ alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.“

Účastník konania uvádza, že nahradil starý reklamačný poriadok novými VOP, v rámci ktorých boli všetky vyššie uvedené povinnosti kladené na spotrebiteľa z nových VOP vypustené, pričom zmluvná úprava súvisiaca s odstúpením od zmluvy je upravená v čl. VI nových VOP a taktiež je spotrebiteľom k dispozícii nový formulár.

Účastník konania ďalej poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti obsiahnuté v bode 11.5 starého reklamačného poriadku:

„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky, alebo jej časť v lehote 15 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

Účastník konania uvádza, že nahradil starý reklamačný poriadok novými VOP, v rámci ktorých boli všetky vyššie uvedené povinnosti kladené na spotrebiteľa z nových VOP vypustené a predmetná zmluvná úprava bola nahradená zmluvnou úpravou obsiahnutou v čl. VI nových VOP, najmä bod 64 a nasl., pričom nová zmluvná úprava obsahovo zodpovedá § 22 zákona č. 108/2024 Z. z. a taktiež je spotrebiteľom k dispozícii nový formulár.

Účastník konania ďalej poukazuje na vytknutie nasledovného porušenia povinnosti v časti „Odstúpenie od zmluvy“:

„Peniaze za tovar zašleme na váš bankový účet čo najskôr, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy, nie však skôr, než dôjde k doručeniu vráteného tovaru na vašu predajňu.“

Účastník konania uvádza, že nahradil starý reklamačný poriadok novými VOP, v rámci ktorých boli všetky vyššie uvedené povinnosti kladené na spotrebiteľa z nových VOP vypustené a predmetná zmluvná úprava bola nahradená zmluvnou úpravou obsiahnutou v čl. VI nových VOP, najmä bod 64 a nasl., pričom nová zmluvná úprava obsahovo zodpovedá § 22 zákona č. 108/2024 Z. z. a taktiež je spotrebiteľom k dispozícii nový formulár.

Ako dôkaz účastník konania prikladá nové VOP, formulár a web účastníka konania: www.techhouse.sk.

C3 K výške pokuty:

Účastník konania uvádza, že podľa konštantnej judikatúry Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, napr. rozhodnutie, sp. zn.: 1Sžpu/1/2009, zo dňa 30.12.2013: „Správne konanie na prvom stupni a odvolacie konanie tvoria jeden celok, ako správne uviedol krajský súd. Účastníci konania z tohto dôvodu môžu až do vydania rozhodnutia o odvolaní uvádzať nové skutočnosti a navrhovať nové dôkazy a na druhej strane odvolací správny orgán je oprávnený i z vlastného podnetu vykonať nové dôkazy alebo zopakovať už vykonané dôkazy.“ Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti a odstránenie protiprávneho stavu sa účastník konania domnieva, že nie sú dané dôvody na uloženie pokuty. Ak by však účastník konania nebol iniciatívny a neodstránil protiprávny stav, podľa názoru účastníka konania pokuta uložená v danej výške je neprimerane vysoká v pomere ku konštatovaným porušeniam, a to aj s ohľadom na vlastnú rozhodovaciu činnosť orgánu dozoru. Účastník konania tiež uvádza, že v zmysle rozhodnutí zverejnených na webovom sídle orgánu dozoru sú dostupné len dve rozhodnutia, ktorými bola uložená porovnateľná (mierne vyššia) pokuta (4 000,- EUR a 4 650,- EUR), ide však skutkovo išlo o diametrálne odlišný prípad, nakoľko išlo o veľké množstvo nebezpečných hračiek uvedených na trh (č. rozhodnutia SK/0267/99/2024 a SK/0232/99/2024) a teda k reálnemu ohrozeniu zdravia detí. Za delikt prejednávaný v tomto konaní, resp. obdobný delikt účastník konania nenašiel uloženú prísnejšiu sankciu, pričom štandardne sa pokuty pohybujú v rozsahu od 200,- do 500,- EUR, k čomu je nevyhnutné dodať, že na účastníka konania za cca 10 ročné obdobie fungovania nebola podaná sťažnosť, resp. nebol riešený orgánmi dozoru. V tejto súvislosti účastník konania poukazuje najmä na to, že namietané zmluvné podmienky obsiahnuté v starej zmluvnej dokumentácii mal účastník konania na svojej webovej stránke ako „rezíduum“, ktorým sa však v praxi vôbec neriadil

a všetky objednávky a prípadné reklamácie účastník konania vybavoval vždy k spokojnosti zákazníka a v súlade s vtedy platnou úpravou. K tomu uvádza, že dôkazmi o uvedenom sú napr. recenzie na google.sk, kde je v čase vypracovania odvolania 128 recenzií s hodnotením 4.8 z 5.0 možných, pričom prešiel každú možnú recenziu, vrátane recenzií na iných portáloch, pričom ani v jednej sa nekonštatuje ani v náznu niečo, čo by akokoľvek súviselo so slabou ochranou spotrebiteľských práv. Rovnaké konštatovanie platí aj vo vzťahu k hodnoteniu účastníka konania spotrebiteľmi na stránke www.heureka.sk, na ktorej má účastník konania hodnotenie 9,4 z 10 možných. Na tomto portáli je v čase vypracovania odvolania k dispozícii 815 overených pozitívnych recenzií a len 39 negatívnych, pričom ani jedna z negatívnych recenzií žiadnym spôsobom nesúvisí s namietanými nedostatkami v zmluvnej dokumentácii; v drvivej väčšine prípadov ide o nespokojnosť spotrebiteľov súvisiacu s dĺžkou čakania na tovar, resp. nedostupnosťou tovaru, ktorú však účastník konania často nevie ovplyvniť a netýka sa porušení konštatovaných v napadnutom rozhodnutí. Účastník konania k tomu dodáva, že uvedené je dôkazom maximálneho pro-zákazníckeho servisu účastníka konania, ktorý sa akokoľvek podnety/dôkazy/reklamácie od spotrebiteľovi snaží vždy vybaviť k ich úplnej spokojnosti. V nadväznosti na uvedené sa domnieva, že orgány rozhodujúce vo veci by mali zohľadňovať najmä materiálnu ochranu spotrebiteľských práv, nie len tú formálnu, pričom účastník konania považuje za dôležité poznamenať, že účastník konania za svoje takmer 10 ročné pôsobenie obslúžil cca 25.000 zákazníkov objednávajúcich cez e-shop účastníka konania a cca 10.000 zákazníkov, ktorí nakupovali tovar v kamennej predajni účastníka konania. Je teda s pravdepodobnosťou hraničiacou s istotou možné konštatovať, že pokiaľ by účastník konania naozaj uplatňoval v praxi starú zmluvnú dokumentáciu, recenzie spotrebiteľov by boli nepomerne horšie. Ďalej uvádza, že v rovnako duchu sa nesú aj recenzie na iných portáloch, kde taktiež nie sú k dispozícii žiadne negatívne recenzie, pričom nižšie uvádza linky, kde je možné si uvedené tvrdenia overiť:

Dôkaz: Skráteneý link odkazujúci na recenzie Google: <https://sdu.sk/OUIAc>

Dôkaz: Skráteneý link odkazujúci na recenzie na portáli Heureka – <https://sdu.sk/flX>

Dôkaz: Ďalšie dohľadované recenzie dostupné tu: <https://sdu.sk/PT6>

Účastník konania tiež uvádza, že s ohľadom na materiálny dopad na práva spotrebiteľa, kedy je aj z vyššie uvedeného zrejmé, že tento nebol žiadny, bolo podľa jeho názoru vhodné aplikovať ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Aj napriek tomu, že tento aplikovaný nebol, zo strany účastníka konania došlo z vlastnej iniciatívy k odstráneniu protiprávneho stavu za súčasného nezistenia žiadneho škodlivého následku. Z uvedeného dôvodu podľa názoru účastníka konania nie je dôvod na uloženie pokuty. V tejto súvislosti účastník konania poukazuje na teleologický výklad ustanovení § 24 ods. 5 a 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré je potrebné vykladať aj napriek prechodnému ustanoveniu § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. v spojení s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Zákonodarca v súčasnosti akcentuje zvýšenú ochranu práv spotrebiteľa prostredníctvom motivačného pôsobenia na obchodníkov zavedením viacerých inštitútov tzv. druhej šance (najmä § 35 zákona č. 108/2024 Z. z.), pričom od tohto nahliadania zákonodarcu na ochranu práv spotrebiteľa nemožno abstrahovať ani v konaniach prejednávanych na základe zákona o ochrane spotrebiteľa. Na základe vyššie uvedeného účastník konania navrhuje, aby správny orgán prvého stupňa vzhľadom na odstránenie protiprávneho stavu v rámci autoremedúry podľa § 57 ods. 1 Správneho poriadku zmenil svoje rozhodnutie tak, že pokutu neuloží, prípadne túto uloží len v symbolickej výške 100,- EUR. V prípade, že správny orgán prvého stupňa nevykoná autoremedúru a predloží vec odvolaciemu správneému orgánu, účastník konania navrhuje, aby odvolací správny orgán zmenil rozhodnutie tak, že pokutu neuloží, prípadne túto uloží len v symbolickej výške 100,- EUR.

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 spotřebitele zistené dozorem, 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 spotřebitele začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“

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

K tomu odvolací správny orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zmenu ani na zrušenie napadnutého rozhodnutia. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací správny orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenia zákona. Účastník konania v podanom odvolaní porušenie príslušného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa nepopiera, naopak poukazuje na odstránenie kontrolou zisteného nedostatku pri jednotlivých zmluvných podmienkach. Odvolací správny orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania ako predávajúceho za porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Súvisiaca právna úprava:

Podľa ustanovenia § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa, sa na účely tohto zákona rozumie reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa ustanovenia § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

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

zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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

Podľa ustanovenia § 53 ods. 4 písm. d) OZ, za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

Podľa ustanovenia § 53 ods. 4 písm. l) OZ, za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré obmedzujú prístup k dôkazom alebo ukládajú spotrebiteľovi povinnosti niesť dôkazné bremeno, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, mala niesť iná zmluvná strana.

Podľa ustanovenia § 508 ods. 2 OZ, vada, ktorá sa prejaví do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia plnenia, sa považuje za vadu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci alebo ak scudziteľ nepreukáže opak.

Podľa ustanovenia § 620 ods. 1 OZ, záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Podľa ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 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, ktorý mu odovzdal predávajúci.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Podľa ustanovenia § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Podľa ustanovenia § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z., okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.

Právne posúdenie veci a vysporiadanie sa s odvolacími námietkami:

Odvolací správny orgán má nepochybne za preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedený zákaz vyplývajúci zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) citovaného zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok v hore uvedenom rozsahu na základe objektívnej zodpovednosti.

Ku skutočnostiam, na ktoré poukazuje účastník konania vo svojom odvolaní (vybavovanie všetkých objednávok a prípadných reklamácií k spokojnosti zákazníka a v súlade s vtedy platnou právnou úpravou, čoho dôkazom sú pozitívne recenzie kupujúcich na príslušných internetových portáloch s poukazom na bodové hodnotenia; konštatovanie, že pokiaľ by účastník konania naozaj uplatňoval v praxi starú zmluvnú dokumentáciu, recenzie spotrebiteľov by boli horšie; na účastníka konania za cca 10 ročné fungovanie nebola podaná sťažnosť, resp. nebol riešený orgánmi dozoru) odvolací správny orgán uvádza, že tieto skutočnosti sú výlučne subjektívneho charakteru a na zodpovednosť účastníka konania za spoľahlivo zistené porušenie zákona nemajú žiaden vplyv. Odvolací správny orgán uvádza, 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 zákazu zo strany účastníka konania vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa predstavuje iný správny delikt (nie priestupok), pri ktorom sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti, resp. nedodržanie zákazu. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností a nedodržiavaniu zákazov vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie.

Účastníkom konania uvádzané skutočnosti nie sú zároveň ani dôkazom toho, že účastník konania sporné ustanovenia v právnych vzťahoch so spotrebiteľmi neaplikoval. V predmetnom prípade je však skutková podstata správneho deliktu naplnená preukázaným zakotvením neprijateľných zmluvných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy, resp. do VOP, ktoré tvoria alebo môžu tvoriť uvedenú zmluvu. SOI v danom prípade vykonáva abstraktnú kontrolu, teda SOI posudzuje správanie účastníka konania ako predávajúceho bez ohľadu na konkrétny záujem individuálneho spotrebiteľa. Posudzuje súlad zmluvných podmienok s právnymi predpismi, pričom v prípade ich nesúlady vyvodí voči predávajúcemu zodpovednosť.

Pokiaľ ide o účastníkom konania deklarované odstránenie zisteného nedostatku zosúladením zmluvných podmienok s platnou právnou úpravou, odvolací správny orgán uvádza, že uvedenú nápravu hodnotí pozitívne, avšak v tejto súvislosti považuje za potrebné zdôrazniť, že dané skutočnosti nezbavujú účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok. Následné odstránenie zistených nedostatkov predstavuje nápravu protiprávneho stavu do budúcnosti, avšak nemá za následok zánik zodpovednosti za porušenie právnych povinností, resp. zákazov, ku ktorému už preukázateľne došlo.

Vo vzťahu k namietanej výške uloženej pokuty odvolací správny orgán uvádza, že zohľadnil všetky kritériá určené zákonom pri ukladaní výšky pokuty, avšak po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací správny orgán zastáva názor, že pokuta

bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. Odvolací správny orgán má za to, že pri odôvodnení výšky pokuty nevybočil zo zásad logického myslenia, pričom rešpektoval všetky skutkové individuálne okolnosti daného prípadu obsiahnuté v administratívnom spise v predmetnej veci. Odvolací správny orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací správny orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací správny orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací správny orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací správny orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

V súvislosti s výškou uloženej sankcie, ako aj v nadväznosti na námietku účastníka konania ohľadne výšky pokuty uloženej v iných prípadoch (nebezpečné hračky uvedené na trh) odvolací správny orgán poukazuje na **rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, sp. zn. SŽ-o-KS 127/03**, z ktorého vyplýva, že „...výška uloženej sankcie je pritom vecou voľnej úvahy správneho orgánu. Súd by mohol rozhodnutie žalovanej o výške uloženej sankcie zrušiť len v prípade, keby voľná úvaha, ktorou sa riadila žalovaná pri rozhodovaní o výške sankcie obsahu spisu nezodpovedala, alebo ak by sa priečila zásadám logického myslenia...“ Pokiaľ legislatíva neurčuje vzorec pre výpočet pokuty, je výlučne vecou správneho orgánu a jeho úvahy, v akej výške v rámci rozsahu zákonnej sadzby pokutu uloží, pokiaľ je pokuta primeraná.

Výška sankcie uložená v iných naviac skutkovo odlišných správnych konaniach nie je samostatným kritériom posudzovania zákonnosti a primeranosti sankcie v prejednávanej veci. Každý prípad je potrebné posudzovať individuálne podľa konkrétnych skutkových okolností, rozsahu zásahu do práv spotrebiteľov a ďalších okolností významných pre individualizáciu sankcie v konkrétnom prípade.

Najvyšší súd Slovenskej republiky v rozsudku sp. zn. 8Sžo/163/2010 zo dňa 02.06.2011 vyslovil právny záver: „Je potrebné zdôrazniť, že hoci z legitímnych očakávaní v pomere k správnym rozhodnutiam možno správne predpokladať určitú istotu účastníkov, že o

ich veci bude rozhodnuté obdobne ako vo veci skutkovo a právne podobnej, legitímne očakávania sa nedajú absolutizovať. Nemožno vždy nemennosť legitímne očakávať tam, kde je určitému orgánu daná diskrečná právomoc (rozsudok Európskeho súdneho dvora /teraz Súdny dvor Európskej únie/ vo veci C., v spojených veciach C-133/93, C-300-93, C-362/93 zo dňa 5.10.1994, bod 56, Správy 1994, str. I-04863), pričom uvedené je možné a potrebné aplikovať aj v oblasti správneho trestania.“

K námietkam účastníka konania, že s ohľadom na materiálny dopad konania na práva spotrebiteľov (žiadny) sa podľa jeho názoru mal uplatniť postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací správny orgán uvádza nasledovné.

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.*“

Z citovaného ustanovenia zákona jasne vyplýva, že aj v prípade, ak správny orgán vyhodnotí, že ide o menej závažné porušenie povinnosti, správny orgán môže (nemá povinnosť) postupovať ďalej tým spôsobom, že vyzve povinného, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu zistených nedostatkov.

V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že použitie formulácie „*orgán dozoru môže*“ v § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadruje vôľu zákonodarcu ponechať rozhodnutie o aplikácii uvedeného postupu na správnej úvahe orgánu dozoru. Ide teda o zákonom priznanú diskrečnú právomoc správneho orgánu, nie o jeho povinnosť postup podľa citovaného ustanovenia aplikovať v každom prípade. Účastník konania preto nemá právny nárok na využitie postupu podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán si podporne dovoľuje poukázať na **rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn 8Sžp/10/2011 zo dňa 22.03.2012** uviedol: „*Prvotne je potrebné uviesť, že odvolací súd sa, na rozdiel od súdu prvého stupňa, stotožnil s tvrdením žalovanej, že je len na úvahe správneho orgánu, či uloží opatrenie alebo pristúpi priamo k sankčnému postihu, avšak zákonnému použitiu správnej úvahy zodpovedá jej náležité odôvodnenie.*“

Vychádzajúc z vyššie uvedenej argumentácie, odvolací správny orgán považuje za preukázané, že správny orgán prvého stupňa postupoval v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď pri uplatnení svojej správnej úvahy a po zohľadnení rozhodujúcich okolností konkrétneho prípadu dospel k záveru, že zistené protiprávne konanie účastníka konania nemožno považovať za menej závažné porušenie povinností podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán ďalej uvádza, že pri posudzovaní protiprávnosti konania nie je právne relevantné, či v dôsledku účastníkom konania zakotvených neprijateľných podmienok došlo k reálnemu poškodeniu záujmov konkrétneho spotrebiteľa. V tejto súvislosti odvolací správny orgán považuje za podstatné poznamenať, že SOI ako orgán dozoru sankcionuje účastníka konania za správny delikt, ktorý patrí medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku ale stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. 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.

Zákon neuvádza poškodenie konkrétneho spotrebiteľa ako skutočnosť podmieňujúcu a rozhodujúcu pre vznik zodpovednosti za protiprávne konanie. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav veci, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s ustanovením § 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 ustanovením § 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 ustanovením § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom pre rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací správny orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne. Z obsahu administratívneho spisu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. V postupe prvostupňového správneho orgánu nevzhliadol odvolací správny orgán žiadnu nezákonnosť.

Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom a nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Odvolací správny orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní zodpovedali skutočnosti.

Odvolací správny orgán má zároveň 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, keď mu počas celého výkonu kontroly i počas celého vedenia správneho konania poskytol priestor na vyjadrenie sa k zistenému nedostatku.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu zákazu vyplývajúceho zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací správny orgán dodáva, že cieľom kontrolnej

činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Odvolací správny orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 13.03.2024 (vrátane príloh), ako aj na následnom právnom posúdení dotknutých informácií zverejnených na internetovej stránke www.techhouse.sk.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Nakoľko porušenie zákazu bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti“*. Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1“*.

Odvolací správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa bolo spoľahlivo preukázané.

Odvolací správny orgán zastáva názor, že v danom prípade, vzhľadom na charakter zisteného nedostatku, ako aj závažnosť protiprávneho konania, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací správny orgán zároveň dodáva, že využitie postupu podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa má fakultatívny charakter a nepredstavuje právny nárok účastníka konania, ako sa už odvolací správny orgán vyššie zmienil.

Pri určení výšky pokuty odvolací správny orgán zohľadnil všetky okolnosti prípadu v súlade s atribútmi stanovenými v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, resp. zákazy, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Pri určení výšky pokuty bola zohľadnený spôsob protiprávneho konania účastníka konania, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že na svojej internetovej stránke www.techhouse.sk, a to: *VOP* a v časti *Odstúpenie od zmluvy*, ktoré boli inšpektormi SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj za účelom posúdenia plnenia povinností účastníka konania pri výkone kontroly dňa 13.03.2024 odobraté a vytlačené (prostredníctvom internetovej stránky www.techhouse.sk), uvádzal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách tak ako je uvedené vyššie v tomto rozhodnutí.

Závažnosť konania účastníka konania je daná tým, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do *VOP*, resp. časti *Odstúpenie od zmluvy* (bližšie popísaných vo výroku tohto rozhodnutia), zakotvil ustanovenia, ktoré v rozpore s právnou úpravou obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, prenášajú dôkazné bremeno pri uplatnení zodpovednosti za vady na spotrebiteľa, v prípade, kedy by ho mal znášať predávajúci, v rozpore s právnou úpravou predlžujú lehotu na vybavenie reklamácie, ďalej predlžujú lehotu na vrátenie všetkých platieb pri odstúpení od zmluvy nad rámec zákona a jednostranne určujú spôsob akým má dôjsť k takémuto vráteniu bez ohľadu na to, ako spotrebiteľ za tovar zaplatil, ďalej ukladajú nad rozsah právnej úpravy povinnosti v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy, kedy požadujú odstúpenie od zmluvy uskutočniť písomnou formou a s odstúpením od zmluvy zároveň zaslať tovar a to vo forme poistenej zásielky, či tiež jeho zaslanie v originálne zapečatenom obale. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté na skutočnosť, že došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa, nakoľko účastník konania v rozpore cit. zákonom porušil zákaz používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. V dôsledku uvedeného tak spotrebiteľ môže upustiť od uplatnenia svojich zákonných nárokov práve z dôvodu existujúcich podmienok predávajúceho. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. 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. Podľa právneho názoru odvolacieho správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie účastníka konania s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti.

Konaním účastníka konania bol zúžený rozsah spotrebiteľských práv, nakoľko porušením zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa bolo porušené zároveň tomu zodpovedajúce právo spotrebiteľa.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté, pričom zohľadňuje skutočnosť, že konaním účastníka konania nebol dosiahnutý účel zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorým je okrem iného aj ochrana jeho práva na informácie, ako aj ochrana jeho ekonomických záujmov.

Odvolací správny orgán ďalej prihliadol na skutočnosť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu

starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky vymedzené v zákone o ochrane spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Odvolací správny orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonného zákazu predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, ako aj skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko predávajúci nedodržiaval zákaz vyplývajúci mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

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

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01430124.

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.