

Číslo: SK/0150/99/2023

Dňa: 20.04.2026



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 – **Infinity Obchod s.r.o., sídlo: Soblahov 594, 913 38 Soblahov, IČO: 51 323 664, splnomocnený zástupca:**, kontrola začatá dňa 19.12.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím Obchodných podmienok z internetového obchodu www.infinityobchod.sk a ukončená dňa 12.01.2023 v prevádzkarni účastníka konania – výdajné miesto e-shopu www.infinityobchod.sk, Kubranská 16, 911 01 Trenčín spísaním inšpekčného záznamu za prítomnosti konateľ a účastníka konania, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 606/2022, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/D/0028/03/2023 zo dňa 27.06.2023, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti a podľa § 15 ods. 2 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 uložená peňažná pokuta vo výške **1 000,- EUR, slovom: jedentisíc eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a) a § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti a pre porušenie § 9 ods. 1 a § 9 ods. 2 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, 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: Infinity Obchod s.r.o., sídlo: Soblahov 594, 913 38 Soblahov, IČO: 51 323 664, splnomocnený zástupca:, kontrola začatá dňa 19.12.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím Obchodných podmienok z internetového obchodu www.infinityobchod.sk a ukončená dňa 12.01.2023

v prevádzkarni účastníka konania – výdajné miesto e-shopu www.infinityobchod.sk, Kubranská 16, 911 01 Trenčín spísaním inšpekčného záznamu za prítomnosti konateľa účastníka konania, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 606/2022,

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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly dňa 19.12.2022 na webovom sídle internetového obchodu www.infinityobchod.sk dojednal podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to:

- **v článku 4. „Povinnosti predávajúceho“ v znení:**

„Nezodpovedáme za: ... 4. Výber tovaru kupujúcim. Ak po prevzatí zásielky kupujúci zistí, že tovar nezodpovedá jeho predstavám. Takýto tovar nemôžeme považovať za oprávnenú reklamáciu.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko pojem oprávnená reklamácia alebo neoprávnená reklamácia zákon o ochrane spotrebiteľa ako ani zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „Občiansky zákonník“) nepoužíva. Ustanovenie § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa rozlišuje reklamácie podľa toho, či boli uplatnené počas prvých 12 mesiacov od kúpy alebo po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, pričom zákonom ustanovené spôsoby vybavenia reklamácie sú definované v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Všetky reklamácie uplatnené v zákonnej záručnej dobe musia byť vybavené najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a to jedným zo zákonom ustanovených spôsobov.

- **v článku 5. „Povinnosti kupujúceho“ v znení:**

„Kupujúci sa zaväzuje: Kupujúci má povinnosť prekontrolovať neporušenosť obalu, či zásielka nevykazuje zjavné znaky poškodenia. V prípade zistenia poškodenia je potrebné písať zápis/protokol o poškodení so zástupcom doručovateľa. Na základe takto vyhotoveného zápisu doručeného predávajúcemu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou a následne si uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho.“

Predmetné podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podmienka vyhotovenia záznamu o poškodení tovaru so zástupcom doručovateľa v prípade zistenia poškodenia tovaru môže mať voči spotrebiteľovi iba odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho. Taktiež zmluvné ustanovenie podmieňujúce možnosť uplatnenia reklamácie väd tovaru u predávajúceho spísaním záznamu o poškodení tovaru s dopravcom priamo pri prevzatí zásielky je neprijateľné. Týmto ustanovením účastník konania neprimerane obmedzuje právo spotrebiteľa na uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácie) podľa § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka. Spotrebiteľ má právo uplatniť si reklamáciu kedykoľvek počas záručnej doby (spravidla 24 mesiacov), a to aj na vady, ktoré neboli zjavné pri prevzatí, resp. ktoré si spotrebiteľ pri prevzatí nevšimol. Podmieňovanie neskoršieho uplatnenia práv úkonom vykonaným pri prevzatí tovaru, predstavuje pre spotrebiteľa neprimeranú prekážku a zakladá značnú nerovnováhu v neprospech spotrebiteľa, keďže sa predávajúci snaží zbaviť zodpovednosti za vady nad rámec zákona.

- **v článku 6. „Odstúpenie od zmluvy“, bod 1., bod 3. a bod 7. v znení:**

„1. Ak predávajúci nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru

dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v objednávke, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku).“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená taktiež ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podľa § 3 ods. 1 písm. e) 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.“) je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky a rovnako tak je predávajúci povinný podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Pokiaľ predávajúci záväzne potvrdil prijatie objednávky spotrebiteľa, t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom (kupujúcim) a spotrebiteľ má právo na dodanie objednaného tovaru v predajnej cene a za ďalších podmienok uvedených pri potvrdení objednávky.

„3. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch.“

Uvedené ustanovenie obsahuje neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko pre uskutočnenie platného odstúpenia od zmluvy postačuje, ak spotrebiteľ zašle predávajúcemu elektronickú správu obsahujúcu jednoznačný zámer odstúpiť od zmluvy. Okrem možnosti doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy osobne predávajúcemu alebo písomne prostredníctvom pošty, môže spotrebiteľ oznámenie o odstúpení od zmluvy zaslať predávajúcemu aj prostredníctvom elektronickej pošty. Zaslanie e-mailovej správy obsahujúcej odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa je v súlade s § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko e-mailovú správu možno považovať za formu odstúpenia od zmluvy v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

„7. Tovar musí byť vrátený kompletný, v pôvodnom stave vrátane pripnutých informačných visačiek, nesmie javiť známky opotrebenia, nesmie byť používaný a praný.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. nemožno vylúčiť z dôvodu, že vrátený tovar neobsahoval pripnuté informačné visačky, javil známky opotrebenia, prípadne bol používaný a praný, keď zákon nezakazuje spotrebiteľovi tovar vyskúšať, tzn. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom potrebným na zistenie jeho vlastností a funkčnosti tak ako v kamennej predajni a následne využiť právo na odstúpenie od zmluvy. Predávajúci je povinný vrátiť

spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, avšak v prípade preukázateľne vzniknutej škody na tovare si môže predávajúci náhradu škody uplatniť až následne, a to v rámci samostatného civilného konania na príslušnom súde. Táto skutočnosť však nemôže obmedziť zákonné právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.

„7. ... S tovarom musí byť zaslaný vyplnený formulár pre vrátenie tovaru spolu s dokladom o kúpe. Tovar zaslaný na dobierku nebude prijatý!“

Uvedená podmienka bola zo strany odvolacieho správneho orgánu vyhodnotená taktiež ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Odstúpenie od zmluvy môže spotrebiteľ uplatniť 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 teda môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý mu odovzdal predávajúci, avšak môže odstúpenie od zmluvy uplatniť aj formou e-mailu alebo formou listu zaslaného predávajúcemu. Zaslanie oznámenia o odstúpení od zmluvy vo forme e-mailu, prípadne iným z vyššie uvedených spôsobov, je v súlade s § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

- **v článku 7. „Reklamácia a jej uplatnenie“ v znení:**

„... V prípade uplatnenia reklamácie, spotrebiteľ informuje predávajúceho o uplatnení prostredníctvom e-mailu (pre dosiahnutie čo najrýchlejšieho vybavenia reklamácie) a zašle tovar zabalený do obalu vyhovujúceho preprave spolu s popisom vady a kópiou dokladu o kúpe (prípadne záručným listom, ak bol vydaný) na adresu predávajúceho: InfinityObchod, Soblahov 594, 913 38 Soblahov e-mail: info@infinityobchod.sk te.kontakt: +421 948 448 008.“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na to, že zákon o ochrane spotrebiteľa neukladá spotrebiteľovi povinnosť uplatniť si reklamáciu len prostredníctvom e-mailovej správy. V zmysle § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Spotrebiteľ si teda môže reklamáciu uplatniť okrem e-mailovej správy aj osobne v prevádzkarni predávajúceho, prípadne písomne prostredníctvom pošty;

- **v článku „Desatoro bezpečného nakupovania cez internet“, bod 4) a bod 6) v znení:**

„4) V prípade, že predávajúci nie je schopný dodať objednaný tovar, je povinný o tom ihneď informovať zákazníka a do 15 dní mu vrátiť zaplatený preddavok alebo cenu zaplatenú za tovar.“

Vyššie uvedená podmienka bola vyhodnotená tiež ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi všetky tzv. predzmluvné informácie v zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré spotrebiteľ potrebuje pre rozhodnutie o uskutočnení obchodnej transakcie. Pokiaľ predávajúci záväzne potvrdil prijatie objednávky spotrebiteľa, t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, došlo k platnému uzatvoreniu

kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom/kupujúcim a spotrebiteľ má právo na dodanie objednaného tovaru.

„6) Pri predaji cez internet existuje možnosť odstúpenia od zmluvy a vrátenia tovaru do siedmich pracovných dní podľa § 12 zákona o zásielkovom predaji.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

- **v časti „Formulár pre vrátenie tovaru bez udania dôvodu v 30 dňovej lehote“ v znení:**

„Peniaze za tovar Vám obratom zašleme prevodom na Váš účet, najneskôr však do 14 pracovných dní po fyzickom obdržaní tovaru.“

Vyššie uvedená podmienka bola vyhodnotená taktiež ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, (teda nielen kúpnu cenu uhradenú za objednaný tovar), najneskôr do 14 dní (kalendárnych) odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ v súlade s § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. preukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Spotrebiteľ teda môže v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy zaslať tovar súčasne s oznámením o odstúpení od zmluvy alebo následne v súlade s § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. Predávajúci je v zmysle vyššie uvedeného povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby vynaložené spotrebiteľom pri objednávke tovaru, a to vrátane nákladov na dopravu tovaru, okrem prípadu, ak si spotrebiteľ pri objednávke zvolil iný spôsob doručenia ako najlacnejší bežný spôsob ponúkaný predávajúcim, nakoľko v zmysle § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. nie je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., 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, nakoľko spotrebiteľ p. A. H. si dňa 29.11.2022 uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy, predmetom ktorej boli 1 ks Športové legíny s vysokým pásom Gym Glamour, Purple, veľkosť L, Kód: GG053 v hodnote 25,- € a poštovné GLS kuriér (doprava + dobierka) v hodnote 3,- €, avšak predávajúci vrátil spotrebiteľovi uhradenú sumu v celkovej výške 25,- €, t. j. bez vrátenia platby za náklady na dobierku, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, nakoľko inšpektori SOI v postavení spotrebiteľov vykonali kontrolný nákup (objednávka č. 93458) v celkovej hodnote 19,- €, ktorý bol zaplatený v hotovosti kuriérovi pri doručení a následnom odstúpení od zmluvy zo dňa 30.12.2022 vrátený predávajúcemu. Dňa 04.01.2023 predávajúci kontaktoval e-mailovou správou inšpektorov SOI o uvedenie čísla účtu pre vrátenie platby, t. j. predávajúci nevrátil inšpektorom SOI platbu rovnakým spôsobom, aký použili pri svojej platbe za kontrolný nákup;

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške **1 000,- EUR, slovom: jedentisíc eur.** Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00280323.

Odôvodnenie

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Infinity Obchod s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 1 000,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a) a § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 9 ods. 1 a § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole začatej dňa 19.12.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím Obchodných podmienok z internetového obchodu www.infinityobchod.sk a ukončenej dňa 12.01.2023 v prevádzkarni účastníka konania – výdajné miesto e-shopu www.infinityobchod.sk, Kubranská 16, 911 01 Trenčín spísaním inšpekčného záznamu za prítomnosti konateľa účastníka konania, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 606/2022 zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, porušil povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a porušil povinnosť vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe.

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 napadnutého rozhodnutia č. P/D/0028/03/2023 zo dňa 27.06.2023, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v úprave právnej kvalifikácie zisteného porušenia zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán uvedené konanie subsumoval pod jemu prislúchajúce znenie skutkovej podstaty správneho deliktu, t. j. pod porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly dňa 19.12.2022 na webovom sídle internetového obchodu www.infinityobchod.sk dojednal podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to:

- **v článku 5. „Povinnosti kupujúceho“ v znení:**

„*Kupujúci sa zaväzuje: Kupujúci má povinnosť prekontrolovať neporušenosť obalu, či zásielka nevykazuje zjavné znaky poškodenia. V prípade zistenia poškodenia je potrebné spísať zápis/protokol o poškodení so zástupcom doručovateľa. Na základe takto vyhotoveného zápisu doručeného predávajúcemu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou a následne si uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho. ...*“

Predmetné podmienky odvolací správny orgán vyhodnotil ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podmienka vyhotovenia záznamu o poškodení tovaru so zástupcom

doručovateľa v prípade zistenia poškodenia tovaru môže mať voči spotrebiteľovi iba odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho. Taktiež zmluvné ustanovenie podmieňujúce možnosť uplatnenia reklamácie väd tovaru u predávajúceho spísaním záznamu o poškodení tovaru s dopravcom priamo pri prevzatí zásielky je neprijateľné. Týmto ustanovením účastník konania neprimerane obmedzuje právo spotrebiteľa na uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácie) podľa § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka. Spotrebiteľ má právo uplatniť si reklamáciu kedykoľvek počas záručnej doby (spravidla 24 mesiacov), a to aj na vady, ktoré neboli zjavné pri prevzatí, resp. ktoré si spotrebiteľ pri prevzatí nevšimol. Podmieňovanie neskoršieho uplatnenia práv úkonom vykonaným pri prevzatí tovaru, predstavuje pre spotrebiteľa neprimeranú prekážku a zakladá značnú nerovnováhu v neprospech spotrebiteľa, keďže sa predávajúci snaží zbaviť zodpovednosti za vady nad rámec zákona.

- **v článku 6. „Odstúpenie od zmluvy“, bod 3. a bod 7. v znení:**

„3. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch. ...“

Uvedené ustanovenie obsahuje neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko pre uskutočnenie platného odstúpenia od zmluvy postačuje, ak spotrebiteľ zašle predávajúcemu elektronickú správu obsahujúcu jednoznačný zámer odstúpiť od zmluvy. Okrem možnosti doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy osobne predávajúcemu alebo písomne prostredníctvom pošty, môže spotrebiteľ oznámenie o odstúpení od zmluvy zaslať predávajúcemu aj prostredníctvom elektronickej pošty. Zaslanie e-mailovej správy obsahujúcej odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa je v súlade s § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko e-mailovú správu možno považovať za formu odstúpenia od zmluvy v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

„7. ... S tovarom musí byť zaslaný vyplnený formulár pre vrátenie tovaru spolu s dokladom o kúpe. Tovar zaslaný na dobierku nebude prijatý!“

Uvedená podmienka bola zo strany odvolacieho správneho orgánu vyhodnotená taktiež ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Odstúpenie od zmluvy môže spotrebiteľ uplatniť 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 teda môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý mu odovzdal predávajúci, avšak môže odstúpenie od zmluvy uplatniť aj formou e-mailu alebo formou listu zaslaného predávajúcemu. Zaslanie oznámenia o odstúpení od zmluvy vo forme e-mailu, prípadne iným z vyššie uvedených spôsobov, je v súlade s § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

- **v článku 7. „Reklamácia a jej uplatnenie“ v znení:**

„... V prípade uplatnenia reklamácie, spotrebiteľ informuje predávajúceho o uplatnení prostredníctvom e-mailu (pre dosiahnutie čo najrýchlejšieho vybavenia reklamácie) a zašle tovar zabalený do obalu vyhovujúceho preprave spolu s popisom vady a kópiou dokladu o kúpe (prípadne záručným listom, ak bol vydaný) na adresu predávajúceho: InfinityObchod, Soblahov 594, 913 38 Soblahov e-mail: info@infinityobchod.sk te.kontakt: +421 948 448 008. ...“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na to, že zákon o ochrane spotrebiteľa neukladá spotrebiteľovi povinnosť uplatniť si reklamáciu len

prostredníctvom e-mailovej správy. V zmysle § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Spotrebiteľ si teda môže reklamáciu uplatniť okrem e-mailovej správy aj osobne v prevádzkarni predávajúceho, prípadne písomne prostredníctvom pošty.

Odvolačný správny orgán taktiež zastáva názor, že prvostupňový správny orgán v napadnutom rozhodnutí nešpecifikoval miestny rámec vykonanej kontroly. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán za účelom presnejšej špecifikácie skutku doplnil do výroku napadnutého rozhodnutia, ako aj do príslušnej časti jeho odôvodnenia miesto začatia kontroly a miesto ukončenia kontroly, tak ako je to zrejme aj z inšpekčného záznamu zo dňa 12.01.2023 (pozri č. 1. 14 - 25 spisu), ktorý bol spísaný za prítomnosti konateľa účastníka konania. Správne, dostatočne, jasne a presne má byť uvedené: „... kontrola začatá dňa 19.12.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím Obchodných podmienok z internetového obchodu www.infinityobchod.sk a ukončená dňa 12.01.2023 v prevádzkarni účastníka konania – výdajné miesto e-shopu www.infinityobchod.sk, Kubranská 16, 911 01 Trenčín spísaním inšpekčného záznamu za prítomnosti konateľa účastníka konania, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 606/2022,“

Odvolačný orgán zistil tiež pochybenie správneho orgánu prvého stupňa pri ukladaní pokuty, keď prvostupňový správny orgán v rozpore s princípmi správneho trestania uložil pokutu súčasne podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a aj podľa § 15 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. (pozri č. 1. 4 napadnutého rozhodnutia). Odvolací správny orgán zastáva názor, že pri súbehu viacerých správnych deliktov prejednávanych v jednom konaní je nevyhnutné postupovať podľa absorpčnej zásady a uložiť sankciu podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na delikt najprísnejšie postihnutelný (§ 12 ods. 2 zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov). Odvolací správny orgán preto určil, že v danom prípade bude pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré umožňuje uložiť sankciu do výšky 66 400 eur a v danej konkurencii správnych deliktov predstavuje najprísnejšiu sadzbu.

K zmene prvostupňového správneho rozhodnutia, tak ako je opísaná vyššie, odvolací správny orgán uvádza, že vykonané zmeny nezakladajú dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., nemajú vplyv na presne a spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý bol zistený kontrolou začatou dňa 19.12.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím Obchodných podmienok z internetového obchodu www.infinityobchod.sk a ukončenou dňa 12.01.2023 v prevádzkarni účastníka konania – výdajné miesto e-shopu www.infinityobchod.sk, Kubranská 16, 911 01 Trenčín spísaním inšpekčného záznamu za prítomnosti konateľa účastníka konania, 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; vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe; čo účastník konania porušil.

Dňa 19.12.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín začatá kontrola vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím Obchodných podmienok z internetového obchodu www.infinityobchod.sk. Kontrola bola ukončená dňa 12.01.2023 v prevádzkarni účastníka konania – výdajné miesto e-shopu www.infinityobchod.sk, Kubranská 16, 911 01 Trenčín spísaním inšpekčného záznamu za prítomnosti konateľa účastníka konania.

Za účelom preverenia súladu zmlúv uzavretých na diaľku so všeobecne záväznými právnymi predpismi z hľadiska dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z., zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon č. 22/2004 Z. z.“) inšpektori SOI pri vykonaní kontrolného nákupu dňa 19.12.2022 odobrali Obchodné podmienky internetového obchodu www.infinityobchod.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri kontrole dňa 12.01.2023. Obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného vyplýva, že ide o spotrebiteľskú zmluvu.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok účastníka konania bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly dňa 19.12.2022 na webovom sídle internetového obchodu www.infinityobchod.sk dojednal podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to v článku 4. „Povinnosti predávajúceho“, v článku 5. „Povinnosti kupujúceho“, v článku 6. „Odstúpenie od zmluvy“, bod 1., bod 3. a bod 7., v článku 7. „Reklamácia a jej uplatnenie“, v článku „Desatoro bezpečného nakupovania cez internet“, bod 4) a bod 6) a v časti „Formulár pre vrátenie tovaru bez udania dôvodu v 30 dňovej lehote“, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, a to:

- **v článku 4. „Povinnosti predávajúceho“ v znení:**

„Nezodpovedáme za: ... 4. Výber tovaru kupujúcim. Ak po prevzatí zásielky kupujúci zistí, že tovar nezodpovedá jeho predstavám. Takýto tovar nemôžeme považovať za oprávnenú reklamáciu.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko pojem oprávnená reklamácia alebo neoprávnená reklamácia zákon o ochrane spotrebiteľa ako ani Občiansky zákonník nepoužíva. Ustanovenie § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa rozlišuje reklamácie podľa toho, či boli uplatnené počas prvých 12 mesiacov od kúpy alebo po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, pričom zákonom ustanovené spôsoby vybavenia reklamácie sú definované v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Všetky reklamácie uplatnené v zákonnej záručnej dobe musia byť vybavené najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a to jedným zo zákonom ustanovených spôsobov.

- **v článku 5. „Povinnosti kupujúceho“ v znení:**

„Kupujúci sa zaväzuje: Kupujúci má povinnosť prekontrolovať neporušenosť obalu, či zásielka nevykazuje zjavné znaky poškodenia. V prípade zistenia poškodenia je potrebné spísať zápis/protokol o poškodení so zástupcom doručovateľa. Na základe takto vyhotoveného

zápisu doručeného predávajúcemu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou a následne si uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho.“

Predmetné podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podmienka vyhotovenia záznamu o poškodení tovaru so zástupcom doručovateľa v prípade zistenia poškodenia tovaru môže mať voči spotrebiteľovi iba odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho. Taktiež zmluvné ustanovenie podmieňujúce možnosť uplatnenia reklamácie väd tovaru u predávajúceho spísaním záznamu o poškodení tovaru s dopravcom priamo pri prevzatí zásielky je neprijateľné. Týmto ustanovením účastník konania neprimerane obmedzuje právo spotrebiteľa na uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácie) podľa § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka. Spotrebiteľ má právo uplatniť si reklamáciu kedykoľvek počas záručnej doby (spravidla 24 mesiacov), a to aj na vady, ktoré neboli zjavné pri prevzatí, resp. ktoré si spotrebiteľ pri prevzatí nevšimol. Podmieňovanie neskoršieho uplatnenia práv úkonom vykonaným pri prevzatí tovaru, predstavuje pre spotrebiteľa neprimeranú prekážku a zakladá značnú nerovnováhu v neprospech spotrebiteľa, keďže sa predávajúci snaží zbaviť zodpovednosti za vady nad rámec zákona.

• **v článku 6. „Odstúpenie od zmluvy“, bod 1., bod 3. a bod 7. v znení:**

„1. Ak predávajúci nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v objednávke, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku).“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená taktiež ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podľa § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky a rovnako tak je predávajúci povinný podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Pokiaľ predávajúci záväzne potvrdil prijatie objednávky spotrebiteľa, t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom (kupujúcim) a spotrebiteľ má právo na dodanie objednaného tovaru v predajnej cene a za ďalších podmienok uvedených pri potvrdení objednávky.

„3. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch.“

Uvedené ustanovenie obsahuje neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko pre uskutočnenie platného odstúpenia od zmluvy postačuje, ak spotrebiteľ zašle predávajúcemu

elektronickú správu obsahujúcu jednoznačný zámer odstúpiť od zmluvy. Okrem možnosti doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy osobne predávajúcemu alebo písomne prostredníctvom pošty, môže spotrebiteľ oznámenie o odstúpení od zmluvy zaslať predávajúcemu aj prostredníctvom elektronickej pošty. Zaslanie e-mailovej správy obsahujúcej odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa je v súlade s § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko e-mailovú správu možno považovať za formu odstúpenia od zmluvy v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

„7. Tovar musí byť vrátený kompletný, v pôvodnom stave vrátane pripnutých informačných visačiek, nesmie javiť známky opotrebenia, nesmie byť používaný a praný.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. nemožno vylúčiť z dôvodu, že vrátený tovar neobsahoval pripnuté informačné visačky, javil známky opotrebenia, prípadne bol používaný a praný, keď zákon nezakazuje spotrebiteľovi tovar vyskúšať, tzn. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom potrebným na zistenie jeho vlastností a funkčnosti tak ako v kamennej predajni a následne využiť právo na odstúpenie od zmluvy. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, avšak v prípade preukázateľne vzniknutej škody na tovare si môže predávajúci náhradu škody uplatniť až následne, a to v rámci samostatného civilného konania na príslušnom súde. Táto skutočnosť však nemôže obmedziť zákonné právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.

„7. ... S tovarom musí byť zaslaný vyplnený formulár pre vrátenie tovaru spolu s dokladom o kúpe. Tovar zaslaný na dobierku nebude prijatý!“

Uvedená podmienka bola zo strany odvolacieho správneho orgánu vyhodnotená taktiež ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Odstúpenie od zmluvy môže spotrebiteľ uplatniť 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 teda môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý mu odovzdal predávajúci, avšak môže odstúpenie od zmluvy uplatniť aj formou e-mailu alebo formou listu zaslaného predávajúcemu. Zaslanie oznámenia o odstúpení od zmluvy vo forme e-mailu, prípadne iným z vyššie uvedených spôsobov, je v súlade s § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

- **v článku 7. „Reklamácia a jej uplatnenie“ v znení:**

„... V prípade uplatnenia reklamácie, spotrebiteľ informuje predávajúceho o uplatnení prostredníctvom e-mailu (pre dosiahnutie čo najrýchlejšieho vybavenia reklamácie) a zašle tovar zabalený do obalu vyhovujúceho preprave spolu s popisom vady a kópiou dokladu o kúpe (prípadne záručným listom, ak bol vydaný) na adresu predávajúceho: InfinityObchod, Soblahov 594, 913 38 Soblahov e-mail: info@infinityobchod.sk te.kontakt: +421 948 448 008.“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na to, že zákon o ochrane spotrebiteľa neukladá spotrebiteľovi povinnosť uplatniť si reklamáciu len prostredníctvom e-mailovej správy. V zmysle § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo

u určenej osoby. Spotrebiteľ si teda môže reklamáciu uplatniť okrem e-mailovej správy aj osobne v prevádzkarni predávajúceho, prípadne písomne prostredníctvom pošty;

- **v článku „Desatoro bezpečného nakupovania cez internet“, bod 4) a bod 6) v znení:**

„4) V prípade, že predávajúci nie je schopný dodať objednaný tovar, je povinný o tom ihneď informovať zákazníka a do 15 dní mu vrátiť zaplatený preddavok alebo cenu zaplatenú za tovar.“

Vyššie uvedená podmienka bola vyhodnotená tiež ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi všetky tzv. predzmluvné informácie v zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré spotrebiteľ potrebuje pre rozhodnutie o uskutočnení obchodnej transakcie. Pokiaľ predávajúci záväzne potvrdil prijatie objednávky spotrebiteľa, t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom/kupujúcim a spotrebiteľ má právo na dodanie objednaného tovaru.

„6) Pri predaji cez internet existuje možnosť odstúpenia od zmluvy a vrátenia tovaru do siedmich pracovných dní podľa § 12 zákona o zásielkovom predaji.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

- **v časti „Formulár pre vrátenie tovaru bez udania dôvodu v 30 dňovej lehote“ v znení:**

„Peniaze za tovar Vám obratom zašleme prevodom na Váš účet, najneskôr však do 14 pracovných dní po fyzickom obdržaní tovaru.“

Vyššie uvedená podmienka bola vyhodnotená taktiež ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, (teda nielen kúpnu cenu uhradenú za objednaný tovar), najneskôr do 14 dní (kalendárnych) odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ v súlade s § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. preukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Spotrebiteľ teda môže v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy zaslať tovar súčasne s oznámením o odstúpení od zmluvy alebo následne v súlade s § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. Predávajúci je v zmysle vyššie uvedeného povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby vynaložené spotrebiteľom pri objednávke tovaru, a to vrátane nákladov na dopravu tovaru, okrem prípadu, ak si spotrebiteľ pri objednávke zvolil iný spôsob doručenia ako najlacnejší bežný spôsob ponúkaný predávajúcim, nakoľko v zmysle § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. nie je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

Inšpektori SOI pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 606/2022 zistili, že spotrebiteľ p. A. H. si prostredníctvom internetovej stránky účastníka konania www.infinityobchod.sk objednal dňa 27.11.2022 tovar v celkovej hodnote 28,- €, a to 1 ks Športové legíny s vysokým pásom Purple (GG053) – Gym Glamour v hodnote 25,- € + GLS kuriér (doprava + dobierka) v hodnote 3,- €. Spotrebiteľ p. A. H. si dňa 29.11.2022 uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy, predmetom ktorej boli uvedené športové legíny a poštovné

v hodnote 3,- €. Predávajúci vrátil spotrebiteľovi dňa 06.12.2022 len uhradenú sumu v celkovej výške 25,- €, t. j. bez vrátenia platby za náklady na dopravu a dobierku. Do času kontroly suma vo výške 3,- € nebola spotrebiteľovi vrátená.

Inšpektori SOI v čase kontroly dňa 12.01.2023 zistili, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy, a to sumu vo výške 3,- € za položku GLS kuriér (doprava + dobierka). Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti predaja a preverenia dodržiavania podmienok v zmysle Obchodných podmienok účastníka konania na stránke www.infinityobchod.sk ku dňu kontroly 19.12.2022 vykonali inšpektori SOI kontrolný nákup č. 93458 v celkovej hodnote 19,- €, v rámci ktorého zakúpili 1 ks Tričko Alpha Industries New Basic T Wmn dark olive (196051-142) v hodnote 16,- € + GLS kuriér (doprava + dobierka) v hodnote 3,- €. Kontrolný nákup bol zaplatený v hotovosti kuriérovi pri doručení a po následnom odstúpení od zmluvy zo dňa 30.12.2022 bol tovar vrátený predávajúcemu. Dňa 04.01.2023 predávajúci kontaktoval inšpektorov SOI e-mailovou správou a žiadal o uvedenie čísla účtu pre vrátenie platby. Účastník konania ako predávajúci teda nevrátil inšpektorom SOI platbu rovnakým spôsobom, aký použili pri svojej platbe za kontrolný nákup. Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 12.01.2023, ktorého kópiu prevzal konateľ účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

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 napadnuté rozhodnutie vychádza z nesprávneho právneho posúdenia jednotlivých ustanovení Obchodných podmienok internetového obchodu a z tohto dôvodu dospel aj k nesprávnemu záveru o naplnení skutkových a právnych predpokladov pre uloženie pokuty. Účastník konania zároveň uviedol, že kontrola vykonaná dňa 12.01.2023 bola zameraná na preverenie dodržiavania právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa, predaja na diaľku a elektronického obchodu, pričom zistenia správneho orgánu sa týkali viacerých formulácií obsiahnutých v Obchodných podmienkach prevádzkovaného internetového obchodu. Proti záverom uvedeným v prvostupňovom správnom rozhodnutí účastník konania namieta, že správny orgán jednotlivé ustanovenia interpretoval neprímerane extenzívne, bez dostatočného zohľadnenia ich skutočného významu, účelu a kontextu, v ktorom boli použité, a že preto napadnuté rozhodnutie spočíva na nesprávnom právnom základe.

Vo vzťahu k prvej skupine zistení účastník konania namieta, že správny orgán nesprávne vyhodnotil ustanovenie týkajúce sa prevzatia zásielky a kontroly jej obalu pri doručení. V odvolaní v zásade argumentuje tým, že takáto požiadavka nepredstavuje obmedzenie zákonných práv spotrebiteľa, ale iba praktické upozornenie smerujúce k predchádzaniu dôkazných problémov pri prípadnom uplatňovaní nárokov voči dopravcovi alebo pri zisťovaní, v ktorom štádiu distribučného procesu mohlo dôjsť k poškodeniu zásielky. Účastník konania pritom poukazuje na obchodnoprávnu úpravu zodpovednosti za škodu pri preprave a na potrebu rozlišovať medzi poškodením zavineným dopravcom, poškodením zavineným príjemcom, prípadne situáciou, keď nie je zrejmé, v ktorej fáze došlo k poškodeniu tovaru. V tejto súvislosti zastáva názor, že spotrebiteľ ako konečný príjemca má objektívnu možnosť zásielku pri prevzatí skontrolovať, a že odporúčanie vykonať kontrolu nebolo mienené ako odňatie práva reklamovať vady, ale ako preventívny a dôkazne významný

postup. Inými slovami, účastník konania namieta, že prvostupňový správny orgán údajne nesprávne stotožnil praktickú inštrukciu pre spotrebiteľa s neprípustným zásahom do jeho zákonných práv.

Ďalšia významná odvolacia námietka smeruje proti záveru, podľa ktorého mal byť spotrebiteľovi priznaný osobitný spôsob doručovania odstúpenia od zmluvy elektronickou poštou. Účastník konania v tejto časti argumentuje, že právna úprava mu explicitne neukladá povinnosť zriadiť a prevádzkovať osobitnú e-mailovú adresu, určenú na doručovanie odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku. Podľa jeho názoru je podstatné, aby spoločnosť mala riadne identifikované sídlo, a aby na túto adresu bolo možné doručovať písomnosti štandardným spôsobom, prípadne osobne v prevádzkarni, ak je taká možnosť daná. Súčasne uvádza, že elektronická komunikácia sama osebe nemusí poskytovať dostatočnú mieru preukázateľnosti doručenia, a práve aj z dôvodu právnej istoty a preukázateľnosti sa rozhodol upraviť Obchodné podmienky tak, že preferoval iný spôsob doručovania.

Účastník konania rovnako namieta aj posúdenie ustanovenia týkajúceho sa formulára na odstúpenie od zmluvy. V odvolaní uvádza, že Obchodné podmienky síce obsahovali informáciu o zaslaní vyplneného formulára spolu s tovarom, avšak z ich obsahu podľa jeho názoru nemožno vyvodiť, že by spotrebiteľ bol nútený uplatniť svoje práva výlučne prostredníctvom konkrétnej formy alebo konkrétneho dokumentu. Účastník konania tvrdí, že nikde nebolo vylúčené, aby spotrebiteľ uplatnil svoje právo aj v listinnej forme, na inom trvanlivom nosiči alebo iným vhodným spôsobom. Zdôrazňuje, že predmetné ustanovenie malo skôr organizačný a evidenčný význam, keďže vyplnený formulár mal slúžiť na jednoduchšiu identifikáciu zásielky, skrátenie času vybavenia a odstránenie budúcich nejasností pri posudzovaní reklamácie alebo vrátenia tovaru.

Osobitnú námietku účastník konania uplatňuje aj proti výhradám týkajúcich sa použitia pojmov „oprávnená“ a „neoprávnená“ reklamácia. V tejto časti namieta, že právna úprava síce tieto pojmy výslovne nedefinuje, to však samo osebe neznamená, že by ich použitie v Obchodných podmienkach bolo nezákonné, zavádzajúce alebo spôsobilé poškodiť spotrebiteľa. Podľa jeho argumentácie išlo o terminologické vyjadrenie bežne zrozumiteľného rozlišovania medzi prípadom, keď je reklamácia uznaná ako dôvodná, a prípadom, keď sa existencia reklamovanej vady nepotvrdí. Účastník konania zdôrazňuje, že cieľom predmetnej formulácie bolo spotrebiteľa informovať aj o možnosti výmeny tovaru, ktorý síce nezodpovedá jeho subjektívnym predstavám, ale nevykazuje právne relevantnú vadu zakladajúcu zodpovednosť predávajúceho. Podľa jeho názoru išlo o snahu urýchliť postup pri vybavení požiadaviek zákazníka a ponúknuť riešenie aj nad rámec zákonného reklamačného režimu. Súčasne poukazuje na to, že sám správny orgán mal v inom rozhodnutí obdobnú terminológiu používať, a z tohto porovnania sa snaží vyvodiť nesúlad a nejednotnosť rozhodovacej praxe.

Ďalšia odvolacia argumentácia smeruje proti posúdeniu jednej z formulácií ako neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania tvrdí, že v danom prípade vôbec nešlo o zmluvnú podmienku v pravom zmysle slova, ale o informačné ustanovenie opisujúce situácie vyššej moci, ktoré nemožno odvrátiť ani predvídať, a zároveň o spôsob, akým má spotrebiteľ v takýchto situáciách postupovať, resp. aké dôsledky môžu na strane predávajúceho nastať. Účastník konania má za to, že nekladie spotrebiteľovi žiadne podmienky týmto ustanovením v Obchodných podmienkach.

Účastník konania v odvolaní ďalej podotýka, že správny orgán v ďalšom bode neakceptuje podmienky vrátenia tovaru, avšak zároveň uvádza, že účastník konania je povinný podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal. Účastník konania s uvedeným súhlasí, avšak uvádza, že nie je možné bez informačných visačiek jednoznačne priradiť tovar k fakturačnému dokumentu, a tak nie je možné jednoznačne určiť, že tovar bol zakúpený u danej spoločnosti, čo zakladá právny stav rovnaký

ako neodovzdanie fakturačného dokumentu pri reklamacii, resp. vrátení objednávky. Účastník konania zastáva názor, že v zmysle § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ale akonáhle odstrihne visačky alebo tovar operie nesprávnym spôsobom alebo javí známky opotrebenia, je tovar bezcenný, nakoľko v zmysle základných hygienických návykov tento tovar nekúpi iný spotrebiteľ.

Na základe vyššie uvedených skutočností účastník konania navrhuje, aby odvolací správny orgán podľa § 59 ods. 3 Správneho poriadku napadnuté rozhodnutie zrušil a vec vrátil správne orgánu, ktorý ho vydal, na nové prejednanie a rozhodnutie, prípadne, ak je to vhodnejšie vzhľadom na zásadu rýchlosti a hospodárnosti konania, aby rozhodnutie zrušil a správne konanie zastavil.

Odvolací správny orgán zároveň listom zo dňa 12.03.2026 zaslal účastníkovi konania a aj jeho splnomocnenému zástupcovi „Upovedomenie o vykonanej zmene“, v ktorom účastníkovi konania a jeho splnomocnenému zástupcovi oznámil vyššie uvedené zmeny prvostupňového správneho rozhodnutia. Odvolací orgán účastníkovi konania zároveň umožnil vyjadriť sa k uvedeným zmenám v súlade s ustanovením § 33 ods. 2 Správneho poriadku, v zmysle ktorého: „*Správny orgán je povinný dať účastníkom konania a zúčastneným osobám možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohli vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.*“, a to v lehote do 8 dní odo dňa doručenia upovedomenia. Účastníkovi konania bolo oznámené, že po uplynutí vyššie uvedenej lehoty na vyjadrenie bude vydané rozhodnutie vo veci. Upovedomenie o vykonanej zmene bolo splnomocnenému zástupcovi účastníka konania doručené dňa 12.03.2026 a účastníkovi konania bolo doručené dňa 16.03.2026.

Splnomocnený zástupca účastníka konania v stanovenej lehote doručil dňa 12.03.2026 odvolaciemu správne orgánu „Vyjadrenie k Upovedomeniu o vykonanej zmene – č. SK/0150/99/2023“, v ktorom zotrval na snahe minimalizovať závažnosť zistených pochybení a akcentovať okolnosti významné pre posúdenie sankcie. Účastník konania vo svojom vyjadrení poukazuje na to, že kontrola sa týkala internetového obchodu www.infinityobchod.sk v stave z roku 2022, pričom tento internetový obchod už v súčasnosti nie je prevádzkovaný, a teda nejde o trvajúci stav, ktorý by naďalej mohol zasahovať do práv spotrebiteľov. Zároveň uviedol, že Obchodné podmienky, ktoré boli predmetom kontroly, boli medzičasom upravené a v súčasnosti sa už nepoužívajú.

Vo vyjadrení k upovedomeniu účastník konania ďalej výslovne zdôraznil, že z jeho strany nikdy nešlo o úmyselné obmedzovanie práv spotrebiteľov. Predmetné formulácie v Obchodných podmienkach podľa jeho tvrdenia vychádzali z bežne používaných vzorov obchodných podmienok, ktoré boli v danom období rozšírené aj v iných internetových obchodoch, pričom až po upozornení zo strany SOI pristúpil k ich úprave. V nadväznosti na to deklaruje, že si plne uvedomuje dôležitosť ochrany spotrebiteľa a rešpektovania právnych predpisov v tejto oblasti, pričom kontrolu zo strany SOI vníma ako podnet na zlepšenie a úpravu jeho interných procesov.

Napokon účastník konania v predmetnom vyjadrení osobitne žiadal, aby odvolací správny orgán pri rozhodovaní zohľadnil najmä skutočnosť, že dotknutý internetový obchod už nie je prevádzkovaný, sporné ustanovenia boli odstránené a z jeho strany bola počas konania poskytovaná súčinnosť. Výslovne preto požiadal o zhovievavé posúdenie veci pri ukladaní sankcie.

Odvolací správny orgán sa v prvom rade zaoberal skutočnosťou, že zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), ktorý nahradil doterajšiu právnu úpravu. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán skúmal podmienky vedenia správneho konania, t. j. podľa akého

znenia zákona o ochrane spotrebiteľa má správny orgán konať a viesť správne konanie za správny delikt spáchaný do 30.06.2024.

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

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

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

K tomu odvolací správny orgán uvádza, že po preskúmaní napadnutého rozhodnutia, konania, ktoré jeho vydaniu predchádzalo, obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci, odvolania účastníka konania, ako aj vyjadrenia účastníka konania k upovedomeniu o vykonanej zmene, nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, ako aj vo vyjadrení účastníka konania k upovedomeniu o vykonanej zmene, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezavazujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa a so zákonom č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky kontroly uskutočnenej inšpektorom SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 9 ods. 1 a § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka: „Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.“

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka: „Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).“

Podľa § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka: „Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon priznáva, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.“

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/204 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 § 8 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z.: „Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil. Od spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.“

Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/204 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.“

V nadväznosti na obsah upovedomenia o vykonanej zmene odvolací správny orgán považuje za potrebné uviesť, že prvostupňové správne rozhodnutie bolo potrebné zmeniť v tej časti, v ktorej prvostupňový správny orgán časť zistených konaní subsumoval pod porušenie zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, hoci správne ide vzhľadom na obsah a právny účinok dotknutých ustanovení Obchodných podmienok o porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách podľa § 4 ods. 2 písm. c) citovaného zákona. Odvolací správny orgán preto uvedené konanie subsumoval pod § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, keďže účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu www.infinityobchod.sk dojednal podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to v článku 4. „Povinnosti predávajúceho“, v článku 5. „Povinnosti kupujúceho“, v článku 6. „Odstúpenie od zmluvy“, bod 1., bod 3. a bod 7., v článku 7. „Reklamácia a jej uplatnenie“, v článku „Desatoro bezpečného nakupovania cez internet“, bod 4) a bod 6) a v časti „Formulár pre vrátenie tovaru bez udania dôvodu v 30 dňovej lehote“. Táto zmena právnej kvalifikácie nemení podstatu zisteného skutku ani jeho protiprávnosť, ale zabezpečuje presnejšie a zákonu zodpovedajúce právne posúdenie. Zároveň bolo potrebné upraviť aj právny základ uloženej sankcie, keďže pri súbahu viacerých správnych deliktov prejednávaných v jednom konaní bolo nevyhnutné vychádzať z absorpčnej zásady a uložiť jednu sankciu podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na delikt najprísnejšie postihnutelný, teda v danom prípade podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

K samotným odvolacím námietkam účastníka konania odvolací správny orgán uvádza, že ich nepovažuje za spôsobilé vyvrátiť vecnú správnosť záverov prvostupňového správneho orgánu, resp. po vykonanej korekcii ich právnej kvalifikácie ani záverov odvolacieho správneho orgánu. Účastník konania tvrdí, že sporné formulácie Obchodných podmienok mali iba organizačný, preventívny, praktický alebo evidenčný charakter, že neboli motivované úmyslom obmedzovať práva spotrebiteľov, že vychádzali z bežne používaných vzorov, a že po upozornení zo strany orgánu dozoru boli následne upravené. Uvedené tvrdenia účastníka konania však podľa odvolacieho orgánu nemôžu v spotrebiteľsko-právnych veciach obstáť. Pre právne posúdenie je rozhodujúci objektívny obsah použitého zmluvného ustanovenia, jeho normatívny význam a jeho spôsobilosť zasiahnuť do postavenia priemerného spotrebiteľa, nie subjektívne vysvetlenie podnikateľa podané až dodatočne v odvolaní alebo vo vyjadrení k upovedomeniu. Obchodné podmienky predstavujú text jednostranne pripravený predávajúcim, ktorého obsah spotrebiteľ spravidla individuálne neovplyvňuje; práve preto musia byť posudzované striktné podľa ich objektívneho účinku na spotrebiteľa. Ak teda z textu Obchodných podmienok vyplýva, že spotrebiteľ je povinný vykonať určitý úkon, dodržať určitú formu alebo splniť určitý dodatočný predpoklad, bez ktorého sa mu môže javiť výkon jeho práva ako neistý, obmedzený alebo podmienený, ide o stav právne

neakceptovateľný bez ohľadu na to, ako predávajúci dodatočne vysvetľuje účel takéhoto ustanovenia.

Vo vzťahu k ustanoveniu článku 5. „Povinnosti kupujúceho“, podľa ktorého mal kupujúci povinnosť prekontrolovať neporušenosť obalu, či zásielka nevykazuje zjavné znaky poškodenia, a v prípade zistenia poškodenia spísať zápis alebo protokol o poškodení so zástupcom doručovateľa, odvolací správny orgán zotrváva na závere, že ide o neprijateľnú podmienku podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstata neprijateľnosti tejto formulácie spočíva v tom, že ide o zmluvné dojednanie zakladajúce značnú nerovnováhu v neprospech spotrebiteľa a spotrebiteľovi vnucuje postup, ktorý zákon neustanovuje ako predpoklad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, a súčasne je objektívne spôsobilá vyvolať dojem, že bez spísania takéhoto záznamu s dopravcom nebude možné alebo bude sťažené úspešné uplatnenie reklamácie voči predávajúcemu. Ak obchodné podmienky formulujú takýto úkon ako povinnosť a prepájajú ho s možnosťou následného uplatnenia reklamácie, dochádza tým k zmluvnému oslabeniu postavenia spotrebiteľa nad rámec zákona. Skutočnosť, že záznam o poškodení zásielky môže mať význam vo vzťahu medzi predávajúcim a dopravcom alebo z dôkazného hľadiska, nemení nič na tom, že voči spotrebiteľovi môže mať iba odporúčací charakter a nemôže byť konštruovaný ako predpoklad efektívneho výkonu jeho zákonných práv.

Rovnako nedôvodná je podľa odvolacieho orgánu argumentácia účastníka konania smerujúca proti posúdeniu článku 6. „Odstúpenie od zmluvy“ bod 3., podľa ktorého bol spotrebiteľ povinný písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy doručiť osobne najneskôr v posledný deň lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho alebo ho v tej istej lehote odovzdať na poštovú prepravu. Účastník konania namieta, že zákon mu neukladá povinnosť zriadiť osobitný e-mailový kanál pre doručovanie odstúpení od zmluvy, a že elektronická komunikácia neposkytuje dostatočnú mieru preukázateľnosti doručenia. Uvedené námietky účastníka konania však nereagujú na skutočné jadro veci. Predmetom právneho posúdenia nie je otázka, či účastník konania mal alebo nemal zriadenú osobitnú e-mailovú adresu, ale to, že spotrebiteľovi bola v Obchodných podmienkach zmluvne sugerovaná iba obmedzená forma doručenia odstúpenia od zmluvy, hoci právna úprava výkonu tohto práva je širšia. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy aj prostredníctvom zápisu na inom trvanlivom nosiči, a teda aj elektronickými prostriedkami, pokiaľ je z prejavu vôle zrejmé, že smeruje k odstúpeniu od zmluvy. Ak obchodné podmienky vytvárajú dojem, že relevantné sú len osobné doručenie alebo poštová preprava, ide o zmluvné zúženie zákonného rámca výkonu tohto práva. Takáto formulácia je preto neprijateľnou podmienkou, nakoľko objektívne zhoršuje zmluvné postavenie spotrebiteľa a obmedzuje ho v spôsobe realizácie jeho zákonného oprávnenia.

Obdobne to platí aj vo vzťahu k článku 6. „Odstúpenie od zmluvy“ bod 7., podľa ktorého mal byť spolu s tovarom zaslaný vyplnený formulár pre vrátenie tovaru. Ani v tomto prípade nemožno prijať tvrdenie účastníka konania, že išlo len o technickú alebo evidenčnú inštrukciu. Formulácia „*musí byť zaslaný*“ má nepochybne imperatívny charakter a priemerný spotrebiteľ ju bude vnímať ako povinnú podmienku riadneho uplatnenia svojho práva. Zákon však spotrebiteľovi neukladá povinnosť použiť konkrétny formulár ako obligatórny predpoklad odstúpenia od zmluvy; formulár môže predstavovať len jednu z možných ciest uľahčujúcich výkon práva, nie podmienku jeho existencie alebo účinnosti. Ak teda obchodné podmienky vyžadujú zaslanie vyplneného formulára spôsobom, ktorý sa javí ako záväzný, ide o ďalšie zmluvné zužovanie zákonného rámca spotrebiteľského oprávnenia. Aj táto formulácia preto spadá pod zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Pokiaľ ide o článok 7. „Reklamácia a jej uplatnenie“, odvolací správny orgán uvádza, že účastník konania zúžil zákonné možnosti uplatnenia reklamácie tým, že v Obchodných podmienkach uviedol, že v prípade uplatnenia reklamácie spotrebiteľ informuje

predávajúceho prostredníctvom e-mailu a zašle tovar spolu s popisom vady a kópiou dokladu o kúpe na adresu predávajúceho. Takto formulované ustanovenie je objektívne spôsobilé vyvolať v spotrebiteľovi dojem, že reklamáciu možno uplatniť práve týmto spôsobom, hoci právny poriadok priznáva spotrebiteľovi širšie možnosti, vrátane uplatnenia reklamácie v prevádzkarni alebo u určenej osoby. Aj tu teda nejde iba o organizačné usmernenie, ale o zmluvné nastavenie výkonu reklamácie v užšom rozsahu, než pripúšťa zákon. Práve preto bolo potrebné aj túto časť skutku subsumovať pod § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa ako neprijateľnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve.

Odvolací orgán podotýka, že na základe vyššie uvedených skutočností nemožno akceptovať vyjadrenie účastníka konania, že išlo len o štandardné, bežne rozšírené alebo z praktických dôvodov prevzaté formulácie. Každý predávajúci nesie zodpovednosť za obsah vlastných obchodných podmienok, ktoré predkladá spotrebiteľom, a nemôže sa zbaviť zodpovednosti poukazom na to, že podobné formulácie používali alebo používajú aj iné subjekty. Rovnako nemožno priznať právny význam tvrdeniu účastníka konania, že z jeho strany nikdy nešlo o úmyselné obmedzovanie práv spotrebiteľov. Odvolací orgán podotýka, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie. Pre konštatovanie porušenia povinností je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon o ochrane spotrebiteľa, ako ani zákon č. 102/2014 Z. z. neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Ak sú obchodné podmienky koncipované tak, že zakladajú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, ide o protiprávny stav bez ohľadu na subjektívny motív predávajúceho. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Z tohto dôvodu tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací orgán vychádzal pri rozhodovaní z dostupných podkladov získaných vykonanou kontrolou. Odvolací orgán má zároveň za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní zodpovedali skutočnosti.

Pokiaľ ide o porušenie § 9 ods. 1 a § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., odvolací orgán podotýka, že tieto porušenia už nepredstavujú len abstraktné riziko vyplývajúce z nevhodne formulovaných obchodných podmienok, ale konkrétny zásah do ekonomických práv spotrebiteľa pri realizácii jeho zákonného práva odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku. Ich závažnosť je preto osobitná a správne bola zohľadnená aj pri rozhodovaní o výške sankcie.

Ani následné tvrdenia účastníka konania uvedené vo vyjadrení k upovedomeniu o vykonanej zmene, podľa ktorých sa kontrola týkala internetového obchodu v stave z roku 2022, že predmetný internetový obchod už nie je v súčasnosti prevádzkovaný, že sporné ustanovenia boli medziasom odstránené, a že počas konania bola z jeho strany poskytovaná súčinnosť, nemôžu viesť k inému záveru vo veci samej. V správnom trestaní je totiž

rozhodujúce, či v čase kontroly a v čase porušenia povinnosti existoval protiprávny stav a či bol spoľahlivo preukázaný. Následná náprava, ukončenie prevádzkovania internetového obchodu alebo zmena obchodných podmienok nemá spätný účinok na zánik zodpovednosti za už spáchané správne delikty. Tieto okolnosti sú spravidla zohľadňované pri určení výšky sankcie ako poľahčujúce okolnosti, avšak neodstraňujú samotnú zodpovednosť za spáchané správne delikty. Rovnako ani poskytovanie súčinnosti v priebehu konania nepredstavuje okolnosť, ktorá by mohla sama osebe viesť k zásadnému zmierneniu sankcie, keďže ide o procesne očakávané správanie kontrolovaného subjektu, nakoľko v súlade s ustanovením § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Vzhľadom na uvedené nejde o okolnosti, na základe ktorých by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

Odvolačný správny orgán poznamenáva, 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 Správneho poriadku, 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 Správneho poriadku, 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 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. Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a § 9 ods. 1 a § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnúc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. 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 predmetnej 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, 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, pričom v postupe prvostupňového správneho orgánu nevzhliadol odvolací orgán žiadnu nezákonnosť.

Odvolací orgán má tiež za to, že nie je dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia, nakoľko napadnuté rozhodnutie bolo vydané v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na základe spoľahlivo zisteného skutkového stavu veci, pričom správny orgán v danom prípade postupoval aj v súlade s Ústavou Slovenskej republiky, zásadami správneho konania, s námietkami a podkladmi predloženými účastníkom konania sa správny orgán pri rozhodovaní podrobne zaoberal, pričom svoje skutkové, ako aj právne závery v odôvodnení rozhodnutia náležite zdôvodnil. Prvostupňový správny orgán nekonal ani v rozpore so zásadou súčinnosti v správnom konaní, splnil si všetky svoje zákonné povinnosti a účastníkovi konania neuprel možnosť vyjadriť sa k podkladom rozhodnutia, keď mu počas celého výkonu kontroly i počas celého vedenia správneho konania poskytol priestor na vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom, čo účastník konania aj využil a správny orgán na dané adekvátne zareagoval.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z., z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

Vo vzťahu k uloženej pokute a jej výške odvolací správny orgán uvádza, že zohľadnil všetky kritériá určené zákonom pri ukladaní výšky pokuty a po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta v danej výške bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej novej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj k porušeniu § 9 ods. 1 a § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. Nešlo teda o jeden izolovaný formálny nedostatok, ale o viacero samostatných porušení spotrebiteľského práva rôznej povahy, ktoré sa navzájom kumulovali. Prvá skupina deliktov spočívala v samotnom systémovom nastavení obchodných podmienok internetového predaja, teda v preventívnom a opakovanom oslabovaní spotrebiteľských práv už na úrovni zmluvnej dokumentácie. Druhá skupina deliktov sa prejavila v konkrétnom zásahu do majetkových práv spotrebiteľa pri vracaní platieb po odstúpení od zmluvy. Takáto kombinácia abstraktného ohrozovania práv neurčitého okruhu spotrebiteľov a konkrétneho zásahu do práv konkrétneho spotrebiteľa, nepochybne odôvodňuje uloženie sankcie, ktorá nemôže zostať len symbolická. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje

záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúca rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Po zhodnotení všetkých okolností prípadu a proporcionality uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ako aj vzhľadom na závažnosť protiprávneho konania, uloženú pokutu možno považovať za pokutu primeranú a adekvátnu. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. 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 správny orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.“*

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.: *„Orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.“*

Podľa § 15 ods. 2 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z.: *„Orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 1 písm. c) pokutu od 100 do 5 000 eur.“*

Odvolací orgán uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (ďalej len „NS SR“) sp. zn. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok NS SR sp. zn. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Ustanovenie § 12 ods. 2 zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávanych v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom

na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 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.*“

Odvolačný orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania bolo spoľahlivo preukázané. V predmetnom prípade vzhľadom na charakter zistených nedostatkov a ich prípadný dopad na spotrebiteľa, ako aj zistené porušenie viacerých zákonných povinností, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Pri určení výšky pokuty podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo nevyhnutné prihliadnuť najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, pričom všetky uvedené kritériá je potrebné posudzovať vo vzájomnej súvislosti a nie izolovane. V posudzovanej veci nemožno protiprávne konanie účastníka konania hodnotiť ako ojedinelé, marginálne alebo čisto formálne pochybenie bez materiálneho významu. Naopak, išlo o súbeh viacerých porušení právnych povinností na úseku ochrany spotrebiteľa, ktoré sa týkali samotného nastavenia zmluvných podmienok internetového predaja, teda základného rámca, v ktorom spotrebiteľ vstupuje do zmluvného vzťahu s predávajúcim, a zároveň sa týkali aj konkrétneho postupu účastníka konania pri vrátení platieb po odstúpení od zmluvy. Už táto kumulácia viacerých protiprávnych konaní zvyšuje závažnosť deliktu, keďže nesvedčí o jednorazovom administratívnom zlyhaní, ale o širšom nastavenom postupe účastníka konania, ktorý nebol v súlade s kogentnou právnou úpravou ochrany spotrebiteľa.

Z hľadiska závažnosti protiprávneho konania treba osobitne zdôrazniť, že porušenia sa dotýkali základných práv spotrebiteľa v režime predaja na diaľku. Spotrebiteľ má právo na to, aby jeho zmluvné postavenie nebolo zhoršované neprijateľnými zmluvnými podmienkami, aby mu neboli ukladané alebo vnucované dodatočné podmienky výkonu zákonných práv, aby jeho reklamácia a odstúpenie od zmluvy neboli zmluvne zužované, a aby mu po odstúpení od zmluvy boli riadne a včas vrátené všetky platby spôsobom ustanoveným zákonom. Ak účastník konania zasiahol do viacerých z týchto práv súčasne, ide o porušenia, ktorých spoločenská škodlivosť je nepochybná, a ktoré nemožno bagatelizovať. Závažnosť deliktov

zvyšuje aj tá okolnosť, že Obchodné podmienky ako základný zmluvný dokument pôsobia voči neurčitému okruhu spotrebiteľov. Nejde teda len o vzťah k jednej konkrétnej osobe, ale o dokument, ktorý bol objektívne spôsobilý ovplyvniť právne postavenie každého spotrebiteľa nakupujúceho prostredníctvom dotknutého internetového obchodu. Protiprávnosť tak nemala iba individuálny, ale aj všeobecný dosah, a tým sa jej závažnosť ešte zvyšuje.

Pokiaľ ide o spôsob protiprávneho konania, tento spočíval v tom, že účastník konania ako profesionálny predávajúci sám pripravil, zverejnil a používal obchodné podmienky, ktorými jednostranne upravil režim výkonu práv spotrebiteľa spôsobom odporujúcim zákonu. Nešlo teda o náhodné pochybenie jednotlivca, o jednorazovú chybu pri konkrétnom vybavení veci alebo o zlyhanie bez systémového rozmeru. Naopak, išlo o vedome používaný text obchodných podmienok, ktorý tvoril súčasť štandardného zmluvného rámca účastníka konania pri jeho podnikateľskej činnosti. Takýto spôsob konania je potrebné hodnotiť prísnejšie aj preto, že spotrebiteľ je vo vzťahu k predávajúcemu slabšou stranou a spravidla vychádza práve z textu obchodných podmienok ako z autoritatívne predloženého súboru pravidiel. Ak sú tieto pravidlá formulované v rozpore so zákonom, spotrebiteľ sa objektívne ocitá v nevýhodnejšom postavení bez toho, aby mal reálnu možnosť ich obsah individuálne ovplyvniť. Spôsob konania účastníka konania tak nevykazoval znaky náhodnosti, ale systémovosti, čo je okolnosť odôvodňujúca uloženie citelnejšej sankcie.

Pri posudzovaní času trvania protiprávneho konania bolo potrebné vychádzať z toho, že nešlo o okamžitý alebo prechodný stav. Protiprávne znenie obchodných podmienok bolo súčasťou internetového obchodu minimálne v čase začatia kontroly, teda v období, kedy boli tieto podmienky zverejnené a používané voči spotrebiteľom. To znamená, že protiprávny stav netrval len v okamihu individuálneho úkonu, ale existoval ako trvajúci stav počas obdobia prevádzkovania internetového obchodu s dotknutým obsahom obchodných podmienok. Už samotná povaha internetového predaja pritom znamená, že takto nastavené podmienky mohli byť opakovane aplikované pri každom jednotlivom nákupe realizovanom spotrebiteľom. Čas trvania protiprávneho stavu preto nemožno hodnotiť ako zanedbateľný. Aj keby nebolo možné exaktne kvantifikovať každý deň jeho existencie, je zrejmé, že išlo o stav trvajúci najmenej po dobu, počas ktorej boli protiprávne obchodné podmienky aktívne súčasťou internetového obchodu a boli schopné vyvolávať právne účinky voči spotrebiteľom. Takto posudzovaný čas trvania deliktu odôvodňuje záver, že nešlo o bagatelný excés okamžite odstránený bez zásahu orgánu dozoru.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania treba rozlišovať medzi následkami abstraktnými a konkrétnymi. Abstraktné následky spočívali v tom, že používané obchodné podmienky boli objektívne spôsobilé odradiť spotrebiteľa od výkonu jeho práv, sťažiť mu ich uplatnenie alebo v ňom vyvolať mylný dojem, že jeho zákonné nároky sú viazané na ďalšie povinnosti, ktoré právna úprava neustanovuje. Takéto následky sú z pohľadu ochrany spotrebiteľa významné už samy osebe, pretože spotrebiteľské právo má preventívny charakter a chráni spotrebiteľa aj pred samotným vytvorením právne nevyváženého a zavádzajúceho zmluvného prostredia. Konkrétne následky sa v posudzovanej veci prejavili aj v individuálnej rovine, keď pri vybavovaní odstúpenia od zmluvy neboli spotrebiteľovi vrátené všetky platby prijaté v súvislosti so zmluvou, resp. nebolo postupované spôsobom zodpovedajúcim zákonným požiadavkám. V tomto smere už nešlo len o potenciálne ohrozenie práv spotrebiteľa, ale o reálny zásah do jeho ekonomických záujmov. Takéto konkrétne následky zvyšujú škodlivosť protiprávneho konania a sú významným faktorom pri individualizácii výšky sankcie.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania odvolací správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania, opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Odvolací správny orgán má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch

predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

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

Odvolaací správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Odvolaací orgán zastáva názor, že pri určovaní výšky pokuty zohľadnil všetky okolnosti daného prípadu, a výšku uloženej 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 a zákon č. 102/2014 Z. z. V prejednávacom prípade bolo preukázateľne zistené, že účastník konania príslušné právne predpisy 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.



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 – **TR TECHNIC s.r.o., sídlo: Lukavica 39, 086 21 Lukavica, IČO: 45 906 114, právne zastúpený: -----**, kontrola vykonaná dňa 19.10.2023 v prevádzkarni TR TECHNIC – záhradná technika, Tačevská 43, 085 01 Bardejov, zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. PO 551/23, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0243/07/23 zo dňa 08.02.2024, 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 **250,- EUR, slovom: dvestopäťdesiat eur**, pre porušenie § 10a ods. 1 písm. d) 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

rozhodol

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 Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0243/07/23 zo dňa 08.02.2024 **potvrďuje.**

Odôvodnenie

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – TR TECHNIC s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 250,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 10a ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 19.10.2023 v prevádzkarni TR TECHNIC – záhradná technika, Tačevská 43, 085 01 Bardejov, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. PO 551/23 zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil spotrebiteľovi náklady na dopravu.

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

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

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť náklady na dopravu; čo účastník konania porušil.

Dňa 19.10.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj v prevádzkarni TR TECHNIC – záhradná technika, Tačevská 43, 085 01 Bardejov vykonaná kontrola, zameraná okrem iného na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. PO 551/23. Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť náklady na dopravu, keď kontrolou ponuky internetového obchodu www.trtechnic.sk prevádzkovaného účastníkom konania bolo zistené, že pri vložení výrobku do košíka má spotrebiteľ možnosť výberu z viacerých druhov dopravy, pričom osobný odber na predajni ponúka účastník konania zadarmo, avšak z dodacieho listu č. 231046 zo dňa 30.08.2023 je zrejmé, že spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. PO 551/23) boli účtované prepravné náklady vo výške 99,90 € aj napriek skutočnosti, že si tento pri objednávke zvolil osobný odber na predajni. Z uvedeného dôvodu účastník konania zodpovedá za porušenie § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly osobne prevzal konateľ účastníka konania dňa 19.10.2023.

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.

Účastník konania podal odvolanie prostredníctvom svojho právneho zástupcu. V podanom odvolaní účastník konania v prvom rade namieta nesprávne právne posúdenie veci a neopodstatnenosť uloženú pokutu vo výške 250,- €. Účastník konania sa ohradzuje voči záveru správneho orgánu, podľa ktorého malo dôjsť k porušeniu povinnosti predávajúceho podľa § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že pred odoslaním objednávky spotrebiteľom jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil náklady na dopravu. Podľa vyjadrenia účastníka konania je súhlas spotrebiteľa s objednávkou tovaru bezpochyby súhlasom s podmienkami kúpnej zmluvy, ktorá bola uzatvorená, a teda aj súhlasom s cenou a nákladmi na dopravu tovaru. Vo svojej argumentácii účastník konania zdôrazňuje, že cena každého tovaru, ktorý poskytuje, je riadne uvedená na jeho webovom sídle, z čoho vyvodzuje, že informácie o cenách sú pre spotrebiteľov dostupné zjavne, jasne a zrozumiteľne. Účastník konania zároveň poukazuje na znenie jeho obchodných podmienok, ktoré tvoria záväzný zmluvný rámec medzi ním a spotrebiteľom. Podľa týchto obchodných podmienok je kupujúci povinný prevziať zakúpený alebo objednaný tovar, zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru a potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom, pričom v posudzovanom prípade boli prepravné náklady vo výške 99,90 € riadne vyúčtované v dodacom liste č. 231046 zo dňa 30.08.2023. Účastník konania ďalej argumentuje, že spotrebiteľ celkovú sumu vo výške 1 618,60 €, ktorá v sebe zahŕňala cenu tovaru aj predmetné prepravné náklady, bez výhrad uhradil a tovar prevzal, čo potvrdil svojím podpisom na dodacom liste a prevzatím príjmového pokladničného dokladu č. P P-0325. Týmto konaním spotrebiteľ podľa názoru účastníka konania konkludentne prejavil súhlas s vyčíslenou a dohodnutou sumou, ako aj so všetkými podmienkami kúpnej zmluvy. Účastník konania ďalej uvádza, že nebolo žiadnym spôsobom preukázané, že spotrebiteľ si pri elektronickej objednávke zvolil osobný odber na predajni.

Na základe uvedených skutočností účastník konania zastáva právny názor, že kúpna zmluva bola uzatvorená platne so všetkými dojednanými podmienkami, s čím spotrebiteľ súhlasil. Preto predávajúci objednal tovar a vybavil objednávku v súlade s kúpnu zmluvou, čoho dôkazom je dodací list č. 231046 a príjmový pokladničný doklad č. P P-0325. Na základe uvedených skutočností účastník konania žiada, aby správny orgán prvého stupňa zrušil napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu, eventuálne aby odvolací správny orgán napadnuté rozhodnutie preskúmal a následne ho v celom rozsahu zrušil.

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

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

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

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

K odvolaniu účastníka konania odvolací správny orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie prvostupňového správneho rozhodnutia a prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Tvrdenia účastníka konania uvedené v odvolaní vyhodnotil odvolací správny orgán ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán uvádza, že správny orgán prvého stupňa vo veci porušenia ustanovenia § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti ani dôkazy, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 10a ods. 1 písm. d) 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 § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť predajnú cenu výrobku alebo služby alebo, ak vzhľadom na povahu výrobku alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady a poplatky.*“

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

Odvolačný správny orgán uvádza, že predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti, vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon 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. Odvolací správny orgán zároveň v tejto súvislosti dodáva, že kontrola bola vykonaná v súlade s právnymi predpismi a prvostupňový správny orgán správne posúdil skutkový stav. Odvolací orgán trvá na tom, že odvolaním napadnuté rozhodnutie bolo vydané na základe objektívne zistených skutočností zaznamenaných v inšpekčnom zázname zo dňa 19.10.2023. Z inšpekčného záznamu bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z vykonanej kontroly jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom za porušenie tejto povinnosti, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, zodpovedá účastník konania na základe objektívnej zodpovednosti.

K tvrdeniu účastníka konania, že nebolo žiadnym spôsobom preukázané, že spotrebiteľ si pri elektronickej objednávke zvolil osobný odber na predajni a nie doručenie tovaru, odvolací správny orgán uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením nespochybnil zistené protiprávne konanie. Odvolací orgán podotýka, že účastník konania žiadnym objektívnym a verifikovateľným spôsobom nepreukázal, že si spotrebiteľ skutočne zvolil doručenie tovaru s prepravnými nákladmi vo výške 99,90 €. Účastník konania nepredložil žiadny dôkaz, (napr. elektronickej objednávku, e-mailovú komunikáciu, potvrdenie objednávky), z ktorého by jednoznačne vyplývalo, že spotrebiteľ bol pred odoslaním objednávky informovaný o prepravných nákladoch vo výške 99,90 €, a že s touto sumou výslovne súhlasil.

K argumentom účastníka konania, že spotrebiteľ konkludentne prejavil súhlas s vyčíslenou a dohodnutou sumou, ako aj so všetkými podmienkami kúpnej zmluvy tým, že tovar prevzal a cenu tovaru aj predmetné prepravné náklady bez výhrad uhradil, čo potvrdil svojím podpisom na dodacom liste a prevzatím príjmového pokladničného dokladu č. P P-0325, odvolací správny orgán uvádza, že prevzatie tovaru a jeho úhrada spotrebiteľom *ex post* (teda po doručení tovaru) nemôže nahradiť ani zhojiť absenciu riadneho informovania spotrebiteľa o nákladoch na dopravu *ex ante*, (teda pred odoslaním objednávky), ako to vyžaduje § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán tiež poznamenáva, že účelom § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa je zabezpečiť, aby spotrebiteľ mal k dispozícii všetky relevantné informácie o celkovej predajnej cene výrobku alebo služby, vrátane nákladov na dopravu, pred tým ako sa rozhodne uzavrieť zmluvu alebo pred tým ako sa rozhodne odoslať objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa. Informácia o nákladoch na dopravu poskytnutá až v momente doručenia tovaru alebo vyčíslená až v dodacom liste nemá pre spotrebiteľa potrebnú výpovednú hodnotu, nakoľko spotrebiteľ v čase rozhodovania o kúpe nevedel, koľko finančných prostriedkov bude musieť na kúpu vynaložiť. Spotrebiteľ tak nemal k dispozícii jednu zo základných informácií, ktorá

mohla ovplyvniť jeho ekonomické správanie pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy. Skutočnosť, že spotrebiteľ následne tovar prevzal a cenu tovaru aj predmetné prepravné náklady uhradil, môže byť dôsledkom rôznych okolností, (napr. naliehavá potreba tovaru, obava z komplikácií pri odmietnutí prevzatia, nevedomosť o svojich právach), avšak táto skutočnosť nezbavuje účastníka konania ako predávajúceho zodpovednosti za nesplnenie zákonnej povinnosti jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť spotrebiteľovi náklady na dopravu pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku. Koncept konkludentného súhlasu nemožno v danom prejednávacom prípade aplikovať tak, aby zlegalizoval porušenie kogentnej právnej normy.

K námietkam účastníka konania, že cena každého tovaru, ktorý poskytuje, je riadne uvedená na jeho webovom sídle, z čoho vyvodzuje, že informácie o cenách sú pre spotrebiteľov dostupné zjavne, jasne a zrozumiteľne, a že z obchodných podmienok vyplýva, že kupujúci je povinný zaplatiť kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru, odvolací správny orgán konštatuje, že všeobecná informácia v obchodných podmienkach o tom, že kupujúci je povinný zaplatiť náklady na doručenie tovaru nie je postačujúca na splnenie zákonnej povinnosti v zmysle § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa v predmetnom ustanovení vyžaduje, aby predávajúci spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámil konkrétnu výšku nákladov na dopravu, alebo ak tieto náklady nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady. Je povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho nastaviť systém objednávania tak, aby spotrebiteľ bol pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne informovaný o všetkých nákladoch spojených s kúpou, vrátane nákladov na dopravu.

Odvolací správny orgán uvádza, že z kontrolou zisteného skutkového stavu vyplýva, že v internetovom obchode www.trtechnik.sk bola pri výbere osobného odberu na predajni uvedená informácia o bezplatnej doprave. Spotrebiteľ mal preto oprávnené očakávanie, že pri zvolení tejto možnosti mu nebudú účtované žiadne prepravné náklady. Skutočnosť, že účastník konania následne spotrebiteľovi účtoval prepravné náklady vo výške 99,90 €, je v priamom rozpore s informáciou prezentovanou na webovom sídle účastníka konania a predstavuje závažnú obchodnú praktiku. Predložené doklady (dodací list č. 231046 a príjmový pokladničný doklad č. P P-0325) preukazujú len skutočnosť, že spotrebiteľovi boli prepravné náklady účtované, a že spotrebiteľ tovar prevzal a zaplatil, avšak nepreukazujú splnenie zákonnej povinnosti predávajúceho informovať spotrebiteľa o týchto nákladoch pred odoslaním objednávky. Z uvedeného je podľa odvolacieho orgánu jednoznačne zrejmé, že účastník konania nepreukázal, že spotrebiteľa pred odoslaním objednávky jasným a zrozumiteľným spôsobom informoval o tom, že napriek zvoleniu osobného odberu na predajni mu budú účtované prepravné náklady vo výške 99,90 €, ani o dôvodoch, prečo mu tieto náklady na dopravu budú účtované. Odvolací správny orgán zdôrazňuje, že predávajúci nemôže jednostranne meniť podmienky, ktoré prezentoval spotrebiteľovi v čase objednávky, a následne sa odvolávať na všeobecné ustanovenia obchodných podmienok.

Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou

účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Účastník konania poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Z tohto dôvodu tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací orgán, vychádzal pri rozhodovaní z dostupných podkladov získaných vykonanou kontrolou. Odvolací orgán má zároveň za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní zodpovedali skutočnosti.

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

Odvolací orgán ďalej podotýka, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací správny 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 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 na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací správny orgán uvádza, že právne posúdenie

zisteného skutkového stavu patrí správne mu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V predmetnej 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, na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Odvolací orgán má tiež za to, že nie je dôvod na zmenu ani na zrušenie napadnutého rozhodnutia, nakoľko napadnuté rozhodnutie bolo vydané v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, na základe spoľahlivo zisteného skutkového stavu veci, pričom správny orgán v danom prípade postupoval aj v súlade s Ústavou Slovenskej republiky, zásadami správneho konania, s námietkami a podkladmi predloženými účastníkom konania sa správny orgán pri rozhodovaní podrobne zaoberal, pričom svoje skutkové, ako aj právne závery v odôvodnení rozhodnutia náležite zdôvodnil. Prvostupňový správny orgán nekonal ani v rozpore so zásadou súčinnosti v správnom konaní, splnil si všetky svoje zákonné povinnosti a účastníkovi konania neuprel možnosť vyjadriť sa k podkladom rozhodnutia.

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

Účastník konania v odvolaní namieta neopodstatnenosť uloženej pokuty vo výške 250,- €, pričom žiada o zrušenie napadnutého rozhodnutia v celom rozsahu. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zmenu alebo zrušenie uloženej sankcie. Odvolací správny orgán považuje pokutu uloženú správnym orgánom prvého stupňa za primeranú a uloženú v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Odvolací orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý

dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací správny orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Odvolací orgán ďalej uvádza, že výška uloženej pokuty vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a z rozsahu a významu zisteného nedostatku, z okolností prípadu, ako i z faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací správny orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa ustanovenia § 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 ustanovenia § 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 ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania*

a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“

Odvolačný 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 povinnosti zo strany účastníka konania ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. V predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zisteného nedostatku a jeho dopad na spotrebiteľa, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolačný orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Pri posudzovaní výšky pokuty odvolačný orgán prihliadol na porušenie povinnosti ustanovenej v § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Odvolačný správny orgán pri posudzovaní výšky pokuty vzal do úvahy, že účastník konania zasiahol do ekonomických práv spotrebiteľa. Nedodržaním povinnosti predávajúceho v zmysle § 10a ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zasiahnuté do práv spotrebiteľa tým, že nebol pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasným a zrozumiteľným spôsobom informovaný o všetkých nákladoch spojených s kúpou, vrátane nákladov na dopravu, čo mohlo ovplyvniť jeho ekonomické správanie a rozhodnutie ohľadom uzatvorenia spotrebiteľskej zmluvy.

Odvolačný orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko účastník konania nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob porušenia povinnosti spočíva v netransparentnom nastavení predajného procesu, v dôsledku ktorého spotrebiteľ nebol pred odoslaním objednávky riadne oboznámený s tým, že mu budú účtované ďalšie náklady, t. j. náklady na dopravu, čím bola narušená jeho schopnosť prijať informované ekonomické rozhodnutie.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania, spočívajúce tak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Odvolačný správny orgán prihliadol na to, že takýmto konaním účastníka konania vznikla reálna možnosť ohrozenia, resp. poškodenia ekonomických záujmov spotrebiteľa, pričom v posudzovanom prípade sa tento negatívny následok prejavil aj konkrétne tým, že spotrebiteľovi boli dodatočne účtované prepravné náklady.

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

Takisto odvolačný 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.

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. K výške pokuty uloženej správnym orgánom prvého stupňa odvolací orgán uvádza, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň, pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02430723.

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.