

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0289/01/2015**

dátum: **31.10.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **Alza.sk s. r. o.**, Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto (od 04.10.2016 zmena sídla účastníka konania z pôvodného sídla: Prievozská 18, 821 09 Bratislava na nové sídlo: Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto), IČO: 36 562 939,

kontrola vykonaná dňa 23.10.2015 a 04.11.2015 v prevádzke Alza.sk – výdajné miesto internetového obchodu www.alza.sk, showroom, Prievozská 18, Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu** – posúdením predložených materiálov (Všeobecné obchodné podmienky; Reklamačný poriadok, odobraté inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie pri výkone kontroly dňa 23.10.2015) s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.alza.sk bolo zistené, že predávajúci v predložených Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

VII. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

„Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ“

V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote doručený list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho.“

Uvedeným ustanovením predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Podľa § 8 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 neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.) lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení

od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. Uvedeným ukladaním povinnosti nad rámec zákona došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** - posúdením predložených materiálov (Všeobecné obchodné podmienky; Reklamačný poriadok, odobraté inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie pri výkone kontroly dňa 23.10.2015) s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.alza.sk bolo zistené, že predávajúci v predloženom Reklamačnom poriadku uviedol:

III. Záručné podmienky

5. Testovanie chyby

„Ak bude reklamácia zamietnutá, berie kupujúci na vedomie, že je predávajúci oprávnený prefakturovať kupujúcemu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku chyby a dopravu podľa cenníka daného autorizovaného servisu.“

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak je kupujúcim spotrebiteľ:

„Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamacii predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore so spotrebiteľom – takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť...“

Uvedené podmienky boli zo strany orgánu dozoru vyhodnotené ako neprijateľné, nakoľko predstavujú obmedzenie práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady podľa § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka. V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa *ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.* Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Dojednaním uvedenej podmienky umožňujúcej prenos nákladov súvisiacich s odborným posúdením na spotrebiteľa tak dochádza k obmedzovaniu práv vyplývajúcich spotrebiteľovi zo zodpovednosti za vady. Zároveň v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa *ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu*

*vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Zákon o ochrane spotrebiteľa predstavuje kogentnú úpravu, v súvislosti s ktorou nie je prípustný odklon v neprospech spotrebiteľa. Dojednaním uvedenej podmienky umožňujúcej predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie dochádza k obmedzovaniu práv vyplývajúcich spotrebiteľovi zo zodpovednosti za vady. Vzhľadom k tomu boli uvedené podmienky vyhodnotené ako neprijateľné podľa § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov. Zakotvením predmetných podmienok došlo k porušeniu **§ 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,*

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **1000,- €**
(slovom: jedentisíc eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02890115.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.10.2015 a 04.11.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Alza.sk – výdajné miesto internetového obchodu www.alza.sk, showroom, Prievozská 18, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.10.2015 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 04.11.2015.

V rámci vykonanej kontroly dňa 23.10.2015 boli inšpektormi SOI odobraté „Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Alza.sk s.r.o.“ (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“), „Reklamačný poriadok Alza.sk s.r.o.“ (ďalej len „Reklamačný poriadok“) zverejnené na internetovej stránke www.alza.sk.

Posúdením predložených materiálov (Všeobecné obchodné podmienky; Reklamačný poriadok) s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.alza.sk bolo zistené, že predávajúci v predložených Všeobecných obchodných podmienkach uviedol:

VII. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

„Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ

V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14

kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote doručený list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho.“

Uvedeným ustanovením predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Podľa § 8 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 neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.) lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z.

Posúdením predložených materiálov (Všeobecné obchodné podmienky; Reklamačný poriadok) s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.alza.sk bolo zároveň zistené, že predávajúci v predložennom Reklamačnom poriadku uviedol:

III. Záručné podmienky

5. Testovanie chyby

„Ak bude reklamácia zamietnutá, berie kupujúci na vedomie, že je predávajúci oprávnený prefakturovať kupujúcemu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku chyby a dopravu podľa cenníka daného autorizovaného servisu.“

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak je kupujúcim spotrebiteľ:

„Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore so spotrebiteľom – takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť....“

Uvedené podmienky boli zo strany orgánu dozoru vyhodnotené ako neprijateľné, nakoľko predstavujú obmedzenie práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka. V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa *ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.* Dojednaním uvedenej podmienky umožňujúcej prenos nákladov súvisiacich s odborným posúdením na spotrebiteľa tak dochádza k obmedzovaniu práv vyplývajúcich spotrebiteľovi zo zodpovednosti za vady. Zároveň v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa *ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr*

do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Zákon o ochrane spotrebiteľa predstavuje kogentnú úpravu, v súvislosti s ktorou nie je prípustný odklon v neprospech spotrebiteľa. Dojednaním uvedenej podmienky umožňujúcej predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie dochádza k obmedzovaniu práv vyplývajúcich spotrebiteľovi zo zodpovednosti za vady. Vzhľadom k tomu boli uvedené podmienky vyhodnotené ako neprijateľné podľa § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) a § 4 ods. 2 písm. c), za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 30.08.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 02.09.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 13.09.2016 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie k začatiu správneho konania č.k. P/0289/01/2015“ zo dňa 12.09.2016 a rovnako i e-mail odoslaný dňa 12.09.2015 z e-mailovej adresy **I.**, podpísaný p. **I.** (vedúcim reklamačného oddelenia). Z dôvodu, že podľa orgánu dozoru dostupných informácií p. **I.** nie je oprávnený konať za účastníka konania (podľa výpisu z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, štatutárnym orgánom účastníka konania je p. **Mgr. A.**), bol účastník konania listom zo dňa 28.09.2016 vyzvaný na predloženie plnomocenstva preukazujúceho oprávnenie p. **I.** konať za účastníka konania, alebo na predloženie vyjadrenia k Oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 30.08.2016 podpísaného osobou oprávnenou konať za účastníka konania, a to do 5 dní od doručenia tejto výzvy. Účastník konania bol zároveň upozornený, že v opačnom prípade správny orgán pri rozhodovaní nebude na doručené vyjadrenie prihliadať.

Na základe výzvy orgánu dozoru na doplnenie podania zo dňa 28.09.2016 bol orgánu dozoru dňa 03.10.2016 doručený list účastníka konania s názvom „Vyjadrenie k začatiu správneho konania č.k. P/0289/01/2015“ zo dňa 12.09.2016, v ktorom účastník konania uviedol, že spoločnosť Alza.sk s.r.o. postupuje v súlade so všetkými právnymi predpismi, ktoré sú účinné na Slovensku a poskytuje čo najlepší servis svojim zákazníkom. Z vyjadrenia orgánu dozoru nie je zrejmé, ktorú verziu obchodných podmienok orgán dozoru uvádza. V prípade odstúpenia od zmluvy súčasne znenie Všeobecných obchodných podmienok uvádza nasledujúce:

„V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list o odstúpení predávajúcemu.

Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho.“

V každom prípade je nutné povedať, že lehota pre odstúpenie od zmluvy bola vždy zachovaná, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo účastníkovi konania odoslané posledný deň zákonnej lehoty. Vo vzťahu k uplatňovaniu nákladov na odborné posúdenie a iných nákladov súvisiacich s odbornými posúdeniami účastník konania prehlasuje, že takéto náklady neuplatňuje od svojich zákazníkov. Účastník konania ďalej nesúhlasí s tým, že by nebolo možné dohodnúť so zákazníkom predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie, ktorú zákon nijakým spôsobom nezakazuje. I pre túto situáciu účastník konania uvádza, že vybavuje reklamácie v 30 dňoch v súlade so zákonom, a preto nemohlo dôjsť k porušeniu zákona z jeho strany. Účastník konania verí, že s ohľadom na uvedené nebude účastníkovi konania uložený nijaký postih.

Len pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že predmetný list je obsahovo zhodný s listom podpísaným p. I., ktorý bol orgánu dozoru doručený dňa 13.09.2016.

V nadväznosti na vykonanú kontrolu sa k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 04.11.2015 vyjadrila i spoločnosť [Alza.cz a.s.](#), a to listom „Vyjádření k Inspekčnímu záznamu“ zo dňa 09.11.2015, podpísaným p. M. (riaditeľom oddelenia starostlivosti o zákazníkov). Pán L. v predmetnom liste uviedol: 1. Informácia o odstúpení. Do všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) bolo pridané v článku VII. VOP ustanovenie: *„Poučení o uplatnění práva spotřebitele na odstúpenie od kúpnej zmluvy spolu s formulárom odstúpenia od zmluvy je k nahliadnutiu tu.“* Táto veta ďalej odkazuje na podrobné poučenie o práve spotrebiteľa na odstúpenie. Poučenie bolo predložené taktiež v rámci kontroly SOI. Ďalej bola do článku VII. VOP pridaná nasledujúca veta: *„Spotrebiteľ berie na vedomie, že ak odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie možné vrátiť prostredníctvom pošty.“* 2. Odstúpenie od zmluvy – súčasne bola v článku VII. VOP zmenená veta o tom, ako má spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy tak, aby plne zodpovedala ustanoveniu § 8 zákona č. 102/2014 Z.z., zákona o ochrane spotrebiteľa: *„V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list o odstúpení predávajúcemu.“* 3. Lehota pre odstúpenie – súčasne bola doplnená veta upravujúca vrátenie tovaru zo strany spotrebiteľa v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy, aby z nej bola zrejماً lehota, kedy tak má spotrebiteľ urobiť: *„Tovar by mal kupujúci spotrebiteľ vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom ho prevzal.“* 4. Potvrdenie povinnosti platby zo strany spotrebiteľa – v súčasnej dobe je už tlačidlo „Dokončiť objednávku“ zmenené na „Dokončiť objednávku s povinnosťou platby“. 5. Formulár – formulár na odstúpenie je zákazníkom zasielaný e-mailom a najnovšie je naň odkaz taktiež priamo z VOP. K formuláru samotnému nemala SOI pripomienky. 6. Reklamačný poriadok – v Reklamačnom poriadku bola upravená veta upravujúca poplatky za diagnostiku tým spôsobom, že tieto poplatky sa môžu týkať výhradne zákazníkov podnikateľov, nie spotrebiteľov. Inapriek problematickému ustanoveniu v Reklamačnom poriadku neboli zákazníkom – spotrebiteľom účtované poplatky za diagnostiku. Zároveň bola z Reklamačného poriadku vymazaná veta: *„Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore so spotrebiteľom – takéto predĺženie*

nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú.“ V rámci lepšej informovanosti zákazníkov následne bola pridaná do článku VII. Reklamačného poriadku nasledujúca veta: „Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť predajcom zamietnutá.“ 7. Doplnenie kontaktov – pokiaľ ide o uvedenie kontaktných údajov pred uzavretím kúpnej zmluvy, potom je možné uviesť, že obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo sú uvedené vo VOP a taktiež v rámci tzv. Poučenia o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy a taktiež na webe www.alza.sk. Tieto informácie sú teda zreteľne a jasne sprostredkované zákazníkom. Pokiaľ ide o elektronickú poštu, potom zákazníci môžu využiť kontaktný formulár, súčasne je na webe uvedené telefonické číslo infolinky. 8. Názov darovacích zmlúv – pokiaľ ide o odporúčenie SOI premenovať vo VOP darovacie zmluvy, účastník konania sa rozhodol nezmeniť označenie týchto zmlúv, nakoľko podľa názoru účastníka konania takéto bezodplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru úplne napĺňa podstatné náležitosti darovacej zmluvy podľa občianskeho zákonníka. Účastníkovi konania nie je známe, o aký typ zmluvy by potom malo ísť. Účastník konania sa zároveň domnieva, že zmena názvoslovía napr. na zmluvu o bezodplatnom prevode a pod. by bola pre spotrebiteľa májúca, zatiaľ čo si ľahko predstaví, čo znamená dar či darovacia zmluva. Pán Lakomý v závere predmetného vyjadrenia uviedol, že VOP boli zmenené s účinnosťou odo dňa 09.11.2015. V prípade potreby je účastník konania ochotný poskytnúť samozrejme nevyhnutnú súčinnosť.

Orgánu dozoru bol zároveň dňa 10.11.2015 doručený e-mail podpísaný p. **L.**, ktorá v prílohe predmetného e-mailu (odoslaného dňa 09.11.2015 z e-mailovej adresy **L.**) zaslala orgánu dozoru kópiu listu „Vyjádření k Inspekčnímu záznamu“ zo dňa 09.11.2015, podpísaného p. **M.** (riaditeľom oddelenia starostlivosti o zákazníkov), pričom uvedený list je obsahovo zhodný s listom „Vyjádření k Inspekčnímu záznamu“ zo dňa 09.11.2015, doručeným orgánu dozoru dňa 12.11.2015 prostredníctvom pošty.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K vyjadreniu účastníka konania zo dňa 12.09.2016 orgán dozoru uvádza, že v úvode oznámenia o začatí správneho konania je uvedené „V rámci vykonanej kontroly dňa 23.10.2015 boli inšpektormi SOI odobraté „Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Alza.sk s.r.o.“ (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“), „Reklamačný poriadok Alza.sk s.r.o.“ (ďalej len „Reklamačný poriadok“) zverejnené na internetovej stránke www.alza.sk. Posúdením predložených materiálov (Všeobecné obchodné podmienky; Reklamačný poriadok) s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.alza.sk bolo zistené, že...“. Je preto zrejme, že predmetom posúdenia boli Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok v tom znení, v akom boli účastníkom konania predložené v rámci kontroly vykonanej dňa 23.10.2015 a rovnako všetky nedostatky vytýkané účastníkovi konania orgánom dozoru v oznámení o začatí správneho konania sa týkajú týchto Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku, t.j. v znení ku dňu 23.10.2015.

Ku skutočnosti, že účastník konania odstránil zistené nedostatky na základe vykonanej kontroly orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia 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. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. Orgán dozoru zároveň v súvislosti s aktuálnym znením čl. VII. Všeobecných obchodných podmienok (Odstúpenie od zmluvy), ktorého citáciu účastník konania uviedol aj vo svojom vyjadrení, poukazuje na ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. v zmysle ktorého *„spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci.“* Vyjadrenie účastníka konania, a síce, že lehota pre odstúpenie bola vždy zachovaná, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané účastníkovi konania v posledný deň zákonnej lehoty, prehlásenie účastníka konania, že náklady na odborné posúdenie a iné náklady súvisiace s odbornými posúdeniami neuplatňujú na svojich zákazníkoch, a rovnako i vyjadrenie účastníka konania, a síce, že reklamácie vybavuje v 30 dňoch v súlade so zákonom, a preto nemohlo dôjsť k porušeniu zákona z jeho strany, považuje orgán dozoru za bezpredmetné, nakoľko spotrebiteľ o týchto skutočnostiach nemôže mať vedomosť. Orgán dozoru v tejto súvislosti zároveň zdôrazňuje, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, pričom v prípade porušenia tohto zákona dochádza k tzv. ohrozovacím správny deliktom. Pre zodpovednosť účastníka konania je preto rozhodujúce už len zistenie, že spotrebiteľom boli v posudzovaných Všeobecných obchodných podmienkach a v Reklamačnom poriadku poskytnuté informácie, na základe ktorých by v praxi mohlo dôjsť k poškodeniu spotrebiteľov. Využitie uvedených podmienok vo vzťahu ku konkrétnemu spotrebiteľovi nie je potrebné nevyhnutne preukázať. Orgán dozoru taktiež nesúhlasí s názorom účastníka konania, podľa ktorého je možné dohodnúť so zákazníkom predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie, pretože zákon to žiadnym spôsobom nezakazuje. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona predstavuje totiž kogentnú normu, ktorá je záväzná a nezmeniteľná, a ktorá sa uplatňuje bezpodmienečne, a na rozdiel od normy dispozitívnej, neumožňuje upraviť si svoje práva a povinnosti odchylné. V zákone o ochrane spotrebiteľa nie sú v súvislosti s reklamačným konaním uvedené žiadne dôvody, resp. podmienky, za splnenia ktorých by bol predávajúci oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie.

K vyjadreniu p. M. orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že do Všeobecných obchodných podmienok bolo pridané v čl. VII. VOP ustanovenie v znení *„Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy spolu s formulárom odstúpenia od zmluvy je k nahliadnutiu tu.“*, ktoré zároveň odkazuje na podrobné poučenie o práve spotrebiteľa na odstúpenie, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené protiprávne konanie, nakoľko je zrejmé, že uvedené ustanovenie bolo do Všeobecných obchodných podmienok

pridané až následne po kontrole vykonanej dňa 23.10.2015. K vyjadreniu p. L., že do Všeobecných obchodných podmienok boli zároveň doplnené ustanovenia informujúce spotrebiteľa o jeho povinnosti znášať náklady na vrátenie tovaru pri odstúpení od zmluvy a o lehote, v ktorej je spotrebiteľ povinný vrátiť tovar späť predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, tlačidlo „dokončiť objednávku“ je v súčasnosti zmenené už na „dokončiť objednávku s povinnosťou platby“, formulár na odstúpenie od zmluvy je zákazníkom zasielaný e-mailom a najnovšie je naň odkaz priamo vo Všeobecných obchodných podmienkach ako i k vyjadreniu, že v Reklamačnom poriadku došlo ku zmene jeho znenia v súvislosti s poplatkami za diagnostiku, a to tým spôsobom, že tieto poplatky sa môžu týkať výhradne iba podnikateľov a nie spotrebiteľov a že z Reklamačného poriadku bola vyňatá veta, ktorá informovala spotrebiteľov o možnosti predĺžiť dobu vybavenia reklamácie dohodou, orgán dozoru opätovne uvádza, že skutočnosť, že účastník konania následne po vykonanej kontrole pristúpil k úprave jeho VOP ako i Reklamačného poriadku, nie je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav relevantná, pričom pre úplnosť orgán dozoru opätovne poznamenáva, že odstránenie zistených nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V tejto súvislosti orgán dozoru zároveň zdôrazňuje, že odhliadnuc od skutočnosti, že odstránením zistených nedostatkov si účastník konania splnil svoju zákonnú povinnosť, predmetom začatého správneho konania je uloženie postihu pre porušenie zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, vyplývajúceho účastníkovi konania zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Predmetom tohto správneho konania nie je porušenie povinností vyplývajúcich z ustanovení zákona č. 102/2014 Z.z. Na záver orgán dozoru uvádza, že vyjadrenie p. Lakomého ohľadom doplnenia kontaktov a ohľadom názvu darovacích zmlúv považuje v danom prípade za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu, nakoľko uvedené nie je predmetom začatého správneho konania.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti,

spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 23.10.2015) dojednal ustanovenie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ktorým spotrebiteľovi ukladal povinnosti bez právneho dôvodu. Nedodržaním zákonom stanoveného zákazu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje niektoré podmienky podnikania významné z hľadiska ochrany spotrebiteľa. K týmto podmienkam patrí okrem iného aj povinnosť predávajúceho zdržať sa ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania nemôže od spotrebiteľa vyžadovať splnenie povinností, ktoré nemajú oporu v príslušnom zákone. Túto povinnosť účastník konania, s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil. Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru prihliadol zároveň i na skutočnosť, že účastník konania v Reklamačnom poriadku dojednal ustanovenia uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ktorými obmedzuje spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady výrobku. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Napríklad v prípade nedodržania 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie je spotrebiteľ oprávnený od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok, a to bez ohľadu na prípadnú dohodu týkajúcu sa predĺženia lehoty na vybavenie reklamácie. Rovnako bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia od spotrebiteľa nemožno požadovať úhradu nákladov autorizovaného servisu za diagnostiku a dopravu. Predmetné ustanovenie Reklamačného poriadku, ktoré upozorňuje spotrebiteľov na oprávnenie predávajúceho v prípade zamietnutej reklamácie požadovať náhradu týchto nákladov od kupujúceho, tak môže v konečnom dôsledku odradiť spotrebiteľa od jeho rozhodnutia uplatniť si reklamáciu zameranú na kvalitatívne vlastnosti výrobku. Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý realizuje zásielkový predaj výrobkov na celom území Slovenskej republiky. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.