

**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/0382/01/2018**

dátum: **28.01.2019**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **PCexpres, s. r. o.**, Osadná 11, 831 03 Bratislava,  
IČO: 46 136 606,

kontrola vykonaná dňa 26.07.2018 a 04.10.2018 v sídle spoločnosti PCexpres, s. r. o., Osadná 11, 831 03 Bratislava, IČO: 46 136 606,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. **P.**, uplatnenú dňa 26.04.2018 (Reklamačný protokol 2018041890 s uvedením dátumu uplatnenia reklamácie 26.04.2018) zameranú na kvalitatívne nedostatky služby – Výmena LCD panelu a dotykovej plochy na zariadení iPhone 6 (A1586), v hodnote 79,00 EUR (Servisný protokol – dodací list 2018041599 zo dňa 22.04.2018), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (predávajúci nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, zo strany predávajúceho bol predložený Reklamačný protokol – ukončenie reklamácie s uvedením dátumu odovzdania 27.07.2018, Spôsob vybavenia reklamácie Výmena LCD panelu a dotykovej plochy, otestovanie), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03820118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 26.07.2018 a 04.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v sídle spoločnosti PCexpres, s. r. o., Osadná 11, 831 03 Bratislava, IČO: 46 136 606 (ďalej aj „predávajúci“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. **P.**, evidovaného pod č. 675/2018 a 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 zo dňa 26.07.2018 v spojení s inšpekčným záznamom – dodatok zo dňa 04.10.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. P., uplatnenú dňa 26.04.2018 (Reklamačný protokol 2018041890 s uvedením dátumu uplatnenia reklamácie 26.04.2018) zameranú na kvalitatívne nedostatky služby – Výmena LCD panelu a dotykovej plochy na zariadení iPhone 6 (A1586), v hodnote 79,00 EUR (Servisný protokol – dodací list 2018041599 zo dňa 22.04.2018), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (predávajúci nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, zo strany predávajúceho bol predložený Reklamačný protokol – ukončenie reklamácie s uvedením dátumu odovzdania 27.07.2018, Spôsob vybavenia reklamácie Výmena LCD panelu a dotykovej plochy, otestovanie).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.12.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 17.12.2018.

V zmysle § 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.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu – dodatok zo dňa 04.10.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. E. uviedla, že záznam prevzala, bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 27.07.2018 (zaevidovaný 02.08.2018) bol orgánu dozoru doručený e-mail z adresy [s@pcexpres.sk](mailto:s@pcexpres.sk) (ďalej len „e-mail zo dňa 27.07.2018“), ktorého prílohu tvorili podklady k reklamacii (Reklamačný protokol 2018041890 a Reklamačný protokol – ukončenie reklamácie 2018041890), v ktorom sa uvádzalo, že z dátumu prevzatia a dátumu odovzdania vyplýva, že reklamácia nebola vyriešená do 30 dní. Spočiatku bola reklamácia zamietnutá z dôvodu, že predmet reklamácie bol mechanicky poškodený. To ale nebolo zákazníkovi oznámené (informačný systém to evidoval, zodpovední technici nereagovali). Keď sa zákazník ozval, čo s tým je, už bolo pochopiteľne po dobe 30 dní, reklamácia sa teda riešila uznaním a diel sa vymenil, telefón odovzdal zákazníkovi bezplatne opravený.

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.

Ku skutočnostiam uvádzaným v e-maile zo dňa 27.07.2018 orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. Zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje formálne požiadavky reklamačného konania, ktoré sú predávajúci povinný dodržiavať. Jednou z týchto požiadaviek je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30- dňovej lehote, ktorá v danom prípade nebola dodržaná (účastník konania jej dodržanie nevedel preukázať žiadnym právne relevantným

spôsobom). Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne skutočnosti vzniku vytýkaného nedostatku (teda hoci informačný systém to evidoval, zodpovední technici nereagovali). Bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu spotrebiteľa p. P. do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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.

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 právne záväzných 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 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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 26.07.2018 v spojení s inšpekčným záznamom – dodatok zo dňa 04.10.2018 a z e-mailu zo dňa 27.07.2018.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebol v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemal zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho nemohol riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jej ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, resp. predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich

porušenie. 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 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.

**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/0272/01/2018**

dátum: **22.10.2018**

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: **Kaizen s. r. o.**, Beblavého 14, Bratislava 811 01,  
IČO: 44 759 533,

kontrola vykonaná dňa 21.07.2018 v prevádzke Reštaurácia MODRÁ HVIEZDA, Beblavého 14, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni nachádzala digitálna váha Serial number: 120642805, approval No. VK2829 bez platného úradného overenia, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 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

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**,  
(slovom: jednostopäťdesiat 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-02720118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 21.07.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Reštaurácia MODRÁ HVIEZDA, Beblavého 14. 811 01, Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 21.07.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej hmotnosti zakúpených výrobkov z dôvodu nezabezpečenia hmotnostného meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzkarni

nachádzala digitálna váha Serial number: 120642805, approval No. VK2829 bez platného úradného overenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.09.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 16.09.2018.

V zmysle § 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.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.07.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. V. – konateľ spoločnosti uviedol, že zistený nedostatok – kalibráciu váhy zabezpečí a s celkovým obsahom vykonanej kontroly súhlasí.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniam, že nedostatok bude odstránený orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov následne po vykonanej kontrole predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu 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 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.

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.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Citované zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásadu statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do jeho zákonom chránených oprávnených záujmov.

Nedodržaním deklarovanej hmotnosti, miery alebo množstva predávaných výrobkov, ako aj nesprávnym účtovaním cien výrobkov a služieb dochádza k bezdôvodnému obohateniu na úkor spotrebiteľa a závažným a nevhodným spôsobom ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa.

Zákon preto prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby k ohrozeniu týchto záujmov spotrebiteľa nedochádzalo.

Pri predaji výrobkov na hmotnosť, prípadne mieru si predávajúci splní povinnosť vyplývajúcu mu z tohto zákonného ustanovenia jedine vtedy, ak používa určené meradlá, to znamená v zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 142/2000 Z. z o metrologii v znení neskorších zmien, meradlá určené na povinnú metrologickú kontrolu alebo posúdenie zhody.

Vykonanou kontrolou bolo jednoznačne zistené, že účastník konania sa neriadil citovaným zákonným ustanovením, keď neumožnil spotrebiteľovi (inšpektorom) prekontrolovať si účtovanú hmotnosť u zakúpeného výrobku tým, že v prevádzkarni sa nachádzalo meradlo bez platného úradného overenia.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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. Neumožnením spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť hmotnosti predávaných výrobkov boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Keďže účelom zákona je okrem iného aj ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa, nie zanedbateľnou je skutočnosť, že v dôsledku neumožnenia spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť hmotnosti u predávaných výrobkov, účastník konania mohol ohroziť tento oprávnený záujem spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ, okrem iného, má právo na ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená na základe správnej úvahy v uvedenej 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.

**Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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.



**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/0381/01/2018**

dátum: **20.02.2019**

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: **Be & Be GROUP s.r.o.**, Karpatské nám. 8, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 06, IČO: 44 278 497,

kontrola vykonaná dňa 19.07.2018 v prevádzke Železiarstvo Rozličný tovar, Moyzesova 61, Ivanka pri Dunaji (ďalej len „prevádzka“),

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov, nakoľko účastník konania v kontrolovanej prevádzke pri výkone kontroly dňa 19.07.2018 nepreukázal vydanie rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej aj „RÚVZ“) na predmetnú prevádzku, pričom uvedené rozhodnutie RÚVZ nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe uloženého záväzného pokynu, ani na základe písomnej Výzvy zo dňa 03.09.2018 so stanoveným termínom zaslania požadovaných dokladov orgánu kontroly vnútorného trhu do 5 dní odo dňa doručenia výzvy, ktorá bola kontrolovanej osobe doručená do aktivovanej elektronickej schránky kontrolovanej osoby v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.09.2018, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. e)** 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;
- **informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť**, keď pri 3 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa:
  - *Krájač na jablká, art. č. 20011,*
  - *Košíky na muffiny – papierové – 3balenia, EAN 8581939028652,*
  - *Tlčík na mäso, EAN 8581939900361,*

nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaných výrobkov - uvedené výrobky neboli označené cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne sprístupnená, čím došlo k porušeniu **§ 14** 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 **170,- €**,  
(slovom: jednostosedemdesiat 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-03810118.**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 19.07.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu prevádzke Železiarstvo Rozličný tovar, Moyzesova 61, Ivanka pri Dunaji, ktorú prevádzkuje Be & Be GROUP s.r.o., Karpatské nám. 8 Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 06 (ďalej aj „účastník konania“) zameranú na dodržiavanie ustanovení 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 19.07.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predaji výrobkov, nakoľko účastník konania v kontrolovanej prevádzke pri výkone kontroly dňa 19.07.2018 nepreukázal vydanie rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej aj „RÚVZ“) na predmetnú prevádzku, pričom uvedené rozhodnutie RÚVZ nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe uloženého záväzného pokynu, ani na základe písomnej Výzvy zo dňa 03.09.2018 so stanoveným termínom zaslania požadovaných dokladov orgánu kontroly vnútorného trhu do 5 dní odo dňa doručenia výzvy, ktorá bola kontrolovanej osobe doručená do aktivovanej elektronickej schránky kontrolovanej osoby v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.09.2018.

Pri výkone kontroly dňa 19.07.2018 bolo tiež zistené, že pri 3 druhoch výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa - *Krájač na jablká, art. č. 20011, Košíky na muffíny – papierové – 3balenia, EAN 8581939028652 a Tlčik na mäso, EAN 8581939900361*, nebol spotrebiteľ informovaný o cene predávaných výrobkov - uvedené výrobky neboli označené cenou a informácia o cene nebola spotrebiteľovi ani inak vhodne prístupná.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. e) a § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 28.12.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 03.01.2019.

V zmysle § 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.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní až do vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 19.07.2018 pri výkone kontroly prítomná p. E. – konateľka spoločnosti, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že berie na vedomie.

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.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb.

V zmysle § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytnutú službu.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť informovať spotrebiteľa o cene predávaných výrobkov a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Bez zabezpečenia cenovej informácie predávaných výrobkov v čase ich predaja nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie, ktoré potrebuje k svojmu rozhodnutiu uskutočniť obchodnú transakciu. Orgán dozoru súčasne prihliadol aj na celkový počet výrobkov (3 druhy výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa), pri ktorých nebol spotrebiteľ informovaný o cene. Uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ, okrem iného, má právo na informácie. Nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života, zdravia a majetku spotrebiteľa. Nezabezpečením vyššie uvedenej podmienky tak účastník konania ohrozil

jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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. Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej časti zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená na základe správnej úvahy v uvedenej 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.

**Poučenie:**

Protí 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.

**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/0221/01/2018**

dátum: **31.01.2019**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 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 a § 14 ods. 1 písm. c) 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, 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: **TREK EQUIPMENT s.r.o.**, Kempelenova 3, 841 05 Bratislava,  
IČO: 35 866 128,

kontrola vykonaná dňa 22.05.2018 a 19.06.2018 v prevádzkarni OUTDOORGUIDE, Ivánska cesta 26, 821 04 Bratislava,

**pre porušenie zákazu predávajúcim**

- **ukladať povinnosti bez právneho dôvodu** – keď posúdením dokumentov obsiahnutých na internetovej stránke [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk): časť „Obchodné podmienky“ s uvedením dátumu 10.01.2015; časť „Kontakt a predajne Outdoor Guide“ a zdokumentovanie procesu vytvorenia objednávky, predložených inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) účastníkom konania pri výkone kontroly dňa 22.05.2018 (spolu ďalej len „predložené materiály“) s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

Objednávka

4. „Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom).“

IV. Odstúpenie od zmluvy

1. „Spotrebiteľ je oprávnený stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom).“

2. „Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou

*formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa. ... Produkt nesmie byť poškodený, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s produktom musí spotrebiteľ odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného produktu (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí a pod.), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.*

## V. Záruka a servis

*2. „Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu.“*

Uvedenými ustanoveniami predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon 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 od 01.02.2016 do 31.12.2018 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“) neukladá kupujúcemu povinnosť uplatniť si právo na odstúpenie od zmluvy v písomnej forme a ani povinnosť pri odstúpení od zmluvy zaslať tovar predávajúcemu spolu s odstúpením od zmluvy. V zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (trvanlivým nosičom sa na účely zákona č. 102/2014 Z.z. rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača); 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. Súčasne v zmysle § 10 ods. 1 cit. zákona je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Spotrebiteľ teda nie je povinný doručiť predávajúcemu tovar zároveň s odstúpením od zmluvy, tak ako to predávajúci požaduje. Zároveň spotrebiteľ je oprávnený zakúpený tovar vyskúšať za účelom jeho posúdenia, t.j. v rámci zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Taktiež v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa. Uvedeným ukladaním povinností 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“),

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

#### IV. Odstúpenie od zmluvy

3. „*Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za produkt alebo za službu alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za produkt alebo službu vráti spotrebiteľovi vopred dohodnutým spôsobom späť.*“

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a porušeniu zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa;

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. d), e) 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 neskorších predpisov, a to označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu; názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa,
- **používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách** - keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

#### Objednávka

4. „*Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom).*“

#### IV. Odstúpenie od zmluvy

1. „*Spotrebiteľ je oprávnený stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom).*“

2. „*Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa*

*a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa.“*

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (t.j. kedykoľvek pred prevzatím tovaru). Zároveň podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru. Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. Podľa § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1. Účastník konania ako predávajúci tak informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g)** zákona o ochrane spotrebiteľa,

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

### III. Preberanie tovaru

2. *„Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“*

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení účinnom v čase od 01.07.2016 do 31.08.2018; ďalej len „Občiansky zákonník“). Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, resp. kvalitatívnu vadu alebo kvantitatívnu vadu má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Znenie uvedenej zmluvnej podmienky je spôsobilé spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie. Použitím neprijateľnej podmienky v spotrebiteľských zmluvách dochádza k porušeniu zákazu **§ 4 ods. 2 písm. c)** zákona o ochrane spotrebiteľa,



## pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, nakoľko účastník konania síce na svojich stránkach uvádza ceny tovarov, avšak vo svojich obchodných podmienkach uvádza, že *ceny uvedené v cenníku môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod.. Platná cena produktu bude vždy oznámená pri overovaní objednávky* (čl. II bod 1.), resp., že *predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny, pričom pri zmene ceny predávajúci kontaktuje spotrebiteľa. Spotrebiteľ má právo pri takto upravených cenách objednávku stornovať* (čl. VI bod 2.). V zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. informácie uvedené v odseku 1 (t.j. vrátane informácie o cene) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. e)** zákona č. 102/2014 Z. z.,
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch vybavovania reklamácií, keď v Obchodných podmienkach obsiahnutý postup neobsahoval informácie ohľadom vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie), čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. g)** zákona č. 102/2014 Z. z.,
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. h)** zákona č. 102/2014 Z. z.,
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo

zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko v Obchodných podmienkach a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) absentovali informácie o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať), čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. l)** zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi oznámiť informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z.; predávajúci v Obchodných podmienkach v tejto súvislosti odkazuje na ustanovenie už zrušeného právneho predpisu), čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. k)** zákona č. 102/2014 Z. z.,**
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. t)** zákona č. 102/2014 Z. z.;**
- **zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objedávka s povinnosťou platby“ alebo**

**zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, nakoľko ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Na webovom sídle účastníka konania [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bola pri výkone kontroly dňa 22.05.2018 inšpektormi SOI vytvorená fiktívna objednávka prostredníctvom stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) (postup je zdokumentovaný v rámci prílohy č. 3 k inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.05.2018), pričom na odoslanie objednávky bolo potrebné stlačiť len tlačidlo označené slovným spojením „Dokončiť objednávku“, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.,

### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **2.500,- €**, (slovom: dvetisícpäťsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02210118.**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 22.05.2018 a 19.06.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni OUTDOORGUIDE, Ivánska cesta 26, 821 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 567/2018. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.05.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 19.06.2018.

Pri výkone kontroly dňa 22.05.2018 boli inšpektormi SOI zo strany účastníka konania – spoločnosti TREK EQUIPMENT s.r.o., Kempelenova 3, 841 04 Bratislava, IČO: 35 866 128 nasledujúce dokumenty obsiahnuté na internetovej stránke [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk): časť „Obchodné podmienky“ s uvedením dátumu 10.01.2015; časť „Kontakt a predajne Outdoor Guide“ a zdokumentovanie procesu vytvorenia objednávky (spolu ďalej len „predložené materiály“).

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

## Objednávka

4. „Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom).“

### IV. Odstúpenie od zmluvy

1. „Spotrebiteľ je oprávnený stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom).“

2. „Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa. ... Produkt nesmie byť poškodený, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s produktom musí spotrebiteľ odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného produktu (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí a pod.), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.“

### V. Záruka a servis

2. „Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu.“

Uvedenými ustanoveniami predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. neukladá kupujúcemu povinnosť uplatniť si právo na odstúpenie od zmluvy v písomnej forme a ani povinnosť pri odstúpení od zmluvy zaslať tovar predávajúcemu spolu s odstúpením od zmluvy. V zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (trvanlivým nosičom sa na účely zákona č. 102/2014 Z.z. rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača); 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. Súčasne v zmysle § 10 ods. 1 cit. zákona je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Spotrebiteľ teda nie je povinný doručiť predávajúcemu tovar zároveň s odstúpením od zmluvy, tak ako to predávajúci požaduje. Zároveň spotrebiteľ je oprávnený zakúpený tovar vyskúšať za účelom jeho posúdenia, t.j. v rámci zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Taktiež v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa. Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

#### IV. Odstúpenie od zmluvy

3. „Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za produkt alebo za službu alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za produkt alebo službu vráti spotrebiteľovi vopred dohodnutým spôsobom späť.“

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

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. d), e) 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 neskorších predpisov, a to označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu; názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

#### Objednávka

4. „Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom).“

#### IV. Odstúpenie od zmluvy

1. „Spotrebiteľ je oprávnený stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom).“

2. „Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa.“

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (t.j. kedykoľvek pred prevzatím tovaru). Zároveň podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru. Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. Podľa § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Ak predávajúci neposkytol

spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1. Účastník konania ako predávajúci tak informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

### III. Preberanie tovaru

2. „Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, resp. kvalitatívnu vadu alebo kvantitatívnu vadu má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Znenie uvedenej zmluvnej podmienky je spôsobilé spotrebiteľa vopred odradiť od uplatnenia reklamácie.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, nakoľko účastník konania síce na svojich stránkach uvádza ceny tovarov, avšak vo svojich obchodných podmienkach uvádza, že *ceny uvedené v cenníku môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod.. Platná cena produktu bude vždy oznámená pri overovaní objednávky* (čl. II bod 1.), resp., že *predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny, pričom pri zmene ceny predávajúci kontaktuje spotrebiteľa. Spotrebiteľ má právo pri takto upravených cenách objednávku stornovať* (čl. VI bod 2.). V zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. informácie uvedené v odseku 1 (t.j. vrátane informácie o cene) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch vybavovania reklamácií, keď v Obchodných podmienkach obsiahnutý postup neobsahoval informácie ohľadom vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie).

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým,

ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko v Obchodných podmienkach a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) absentovali informácie o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať).

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z.; predávajúci v Obchodných podmienkach v tejto súvislosti odkazuje na ustanovenie už zrušeného právneho predpisu).

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, nakoľko ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Na webovom sídle účastníka konania [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) bola pri výkone kontroly dňa 22.05.2018 inšpektormi SOI vytvorená fiktívna objednávka prostredníctvom stránky [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk) (postup je zdokumentovaný v rámci prílohy č. 3 k inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.05.2018), pričom na odoslanie objednávky bolo potrebné stlačiť len tlačidlo označené slovným spojením „Dokončiť objednávku“.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) (v časti nekalých obchodných praktík) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g); § 4 ods. 2 písm. c) (v časti neprijateľných podmienok

v spotrebiteľských zmluvách) zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. e), g), h), l), k), t) a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.12.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 08.01.2019.

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.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.05.2018 pri kontrole prítomný p. [L.](#) uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.06.2018 pri kontrole prítomná p. [L.](#) uviedla, že bude informovať vedenie spoločnosti o zázname a vykonanej kontrole spoločnosť a jej vedenie.

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.

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

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

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

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.



Podľa § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

Podľa § 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. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

Podľa § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

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

V zmysle § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

V zmysle § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

V zmysle § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

V zmysle § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Podľa § 2 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. trvanlivým nosičom sa na účely tohto zákona rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača.

Podľa § 3 ods. 1 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 spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná

- e) celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru 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 alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,
- g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
- l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
- k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou

jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

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

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

Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.

Podľa § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1.

Podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci.

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

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

Podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu.

Podľa § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z. alebo právne záväzných 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 č. 250/2007 Z. z. má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur. Porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur. Vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) má orgán dohľadu sankcionovať porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4 zákona pokutou od 200 do 10 000 eur.

Orgán dozoru ako príslušný správny orgán v tejto súvislosti 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. Pri absencii výslovnej právne úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelný správny deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.05.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.06.2018 a z informácií zverejnených na internetovej stránke účastníka konania [www.outdoorguide.sk](http://www.outdoorguide.sk): časť „Obchodné podmienky“ s uvedením dátumu 10.01.2015; časť „Kontakt a predajne Outdoor Guide“ a zdokumentovanie procesu vytvorenia objednávky – uvedené materiály boli predložené inšpektorom SOI pri výkone kontroly dňa 22.05.2018.

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 svojich Obchodných podmienkach dojednal ustanovenia 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, resp. sú s ním v rozpore. Túto povinnosť účastník konania, s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil. Zakotvením požiadavky účastníka konania doručiť odstúpenie od zmluvy spolu s tovarom, uskutočniť odstúpenie od zmluvy výlučne písomnou formou, ako i zakotvením požiadavky účastníka konania vrátiť tovar pri odstúpení od zmluvy v nepoužitom stave a požiadavky predloženia originálneho balenia pri reklamácií výrobku dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento v domnení potreby naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania môže byť odradený od uplatnenia jeho zákonných práv, t.j. práva na reklamáciu (napr. v prípade, ak spotrebiteľ nedisponuje originálnym obalom, uvedená podmienka je spôsobilá spotrebiteľa odradiť od uplatnenia reklamácie) ako i práva na odstúpenie od zmluvy. Uvedeným ukladáním povinností nad rámec zákona tak došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona o ochranu spotrebiteľa.

Predĺžením lehoty na vrátenie platieb spotrebiteľovi pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy v rozpore s osobitnou právnou úpravou dochádza k znevýhodneniu právneho postavenia spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu a k porušeniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľ v dlhšej časovej lehote ako 14 dní stanovených zákonom nemá k dispozícii finančné prostriedky, ktoré vynaložil na kúpu tovaru, čím je zároveň marený aj účel zákona o ochrane spotrebiteľa. Je potrebné zdôrazniť, že lehota na vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi predstavuje pre spotrebiteľa dôležitý údaj, ktorý spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom, či odstúpi od zmluvy.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru prihliadol na to, že účelom právnej úpravy upravenej zákonom č. 22/2004 Z. z. je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto cit. predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby označenie registra, ktorý ho zapísal, číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ust. § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Pri určovaní výšky pokuty bolo ďalej prihliadnuté aj na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do obchodných podmienok zakotvil neprijateľnú podmienku (bližšie popísanú vo výroku tohto rozhodnutia), ktorá v rozpore s právnou úpravou obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania vzal orgán dozoru v úvahu, že došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa, nakoľko účastník konania v rozpore cit. zákonom porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. V dôsledku uvedeného tak spotrebiteľ môže upustiť od uplatnenia svojich zákonných nárokov (práva na uplatnenie zodpovednosti za

vady). Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu ekonomických záujmov a na náhradu škody v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená aj skutočnosť, že účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, čím mohol podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k právu spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym spôsobom poskytnutých informácií sa pritom jedná o dôležité údaje, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom či odstúpi od zmluvy. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

V záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Jednou z povinností, ktoré vyplývajú z predmetného ustanovenia pre predávajúceho, je aj povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní. Spotrebiteľovi tak musí byť o cene predávaného výrobku informovaný ešte pred jeho objednaním (a nie až pri overovaní objednávky), pričom s prihliadnutím na ust. § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. je zmena ceny možná iba v prípade, ak s tým spotrebiteľ výslovne súhlasí. Uvedená právna úprava má tak zamedziť určitej svojvôli predávajúceho meniť kúpnu cenu výrobku následne po jeho objednaní, čo môže mať za následok ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa (ak dôjde k zvýšeniu ceny výrobku po jeho objednaní).

Neuvedením informácií o postupoch vybavovania reklamácií, vrátane informácií o povinnostiach, ktoré účastníkovi konania ako predávajúceho vyplývajú z príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutím reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, resp. o možnosti opätovného uplatnenia reklamácie, dochádza opätovne k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktorý mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, predovšetkým práva na informácie a ochranu ekonomických záujmov garantované v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom zároveň môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol na skutočnosť, že v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci, okrem iného, povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 k cit. predpisu. Zmyslom vyššie uvedenej povinnosti predávajúceho je zjednodušiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v praxi nie je ojedinelý prípad, kedy spotrebiteľ nemá vedomosť o tom, akým spôsobom si má vyššie uvedené právo uplatniť a predovšetkým, čo presne by malo písomné odstúpenie od zmluvy obsahovať, aby bolo riadne uplatnené. Nesplnením vyššie uvedenej povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutým ustanovením zákona.

Orgán dozoru prihliadol pri rozhodovaní i na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných väd, čo môže viesť k značnej

svoju vôľu predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi.

Neoznámenie informácie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informácie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, je spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, môže ho vždy vrátiť.

Neoznámením informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; a zároveň neuvedením odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov na webovom sídle predávajúceho, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nemá vedomosť o podmienkach, po splnení ktorých tak môže urobiť.

Orgán dozoru taktiež prihliadol na skutočnosť, že nesplnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ potvrdil, že je oboznámený so skutočnosťou, že na základe odoslania objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar alebo službu, dochádza k oslabeniu zákonom predpokladanej ochrany spotrebiteľa, byť zákonom požadovaným spôsobom oboznámený o skutočnosti, že spotrebiteľ bude povinný plniť peňažný záväzok. Účelom ustanovenia § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je ochrana spotrebiteľa (predovšetkým v prípadoch, ak od neho predávajúci žiada zaplatiť cenu za plnenie) a eliminácia internetových pascí. Spotrebiteľ preto musí mať vždy možnosť, a to skôr než podá objednávku, pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetu, v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia a znevýhodnenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru 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. V súlade s kritériami určovania výšky pokuty prihliadol orgán dozoru na skutočnosť, že konaním účastníka konania došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, teda k ohrozeniu práv spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorých má každý spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie, právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť pokutu až do 66 400,- €. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť úlohu výchovnú a aj represívnu a postihovať protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citelná aj v majetkovej sfére páchatela deliktu. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel. Súčasne je potrebné uviesť, že uložená pokuta plní taktiež preventívnu úlohu, a to najmä vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností (generálne

pôsobenie), a musí tak mať aj silu odradiť od protiprávneho postupu. 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 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.



**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/0379/01/2018**

dátum: **25.02.2019**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **S & G, spol. s r.o.**, Pribinova 22, 811 09 Bratislava, IČO: 35 777 133,

kontrola vykonaná dňa 05.10.2018 v prevádzkarni Bufet Antolská, Univerzitná nemocnica – Nemocnica svätého Cyrila a Metoda, Antolská 11,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **predávať výrobky v správnej hmotnosti** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci pri kontrolnom nákupe vykonanom zo strany inšpektorov SOI nedodrжал hmotnosť výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu - *210 g parížsky šalát á 9,00 €/ 1 kg*, keď po prevážení na úradne overenom meradle bolo zistené, že v skutočnosti bolo predaných *195 g parížsky šalát á 9,00 €/ 1 kg*, pričom predávajúci uvedený výrobok účtoval v sume 1,89 € (uvedená suma však zodpovedala 210 g výrobku *parížsky šalát á 9,00 €/ 1 kg*), čím došlo k celkovému predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,14 € a k porušeniu **§ 4 ods. 1 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,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**  
(slovom: stopäťdesiat eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03790118.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 05.10.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Bufet Antolská, Univerzitná nemocnica – Nemocnica svätého Cyrila a Metoda, Antolská 11, 851 07 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 05.10.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci pri kontrolnom nákupe vykonanom zo strany inšpektorov SOI nedodrжал hmotnosť výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu - *210 g*

*parížsky šalát á 9,00 €/ 1 kg*, keď po prevážení na úradne overenom meradle bolo zistené, že v skutočnosti bolo predaných *195 g parížsky šalát á 9,00 €/ 1 kg*, pričom predávajúci uvedený výrobok účtoval v sume 1,89 € (uvedená suma však zodpovedala *210 g výrobku parížsky šalát á 9,00 €/ 1 kg*), čím došlo k celkovému predraženiu nákupu v neprospech spotrebiteľa o sumu 0,14 €.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.01.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 24.01.2019.

V zmysle § 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.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.10.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. B. uviedla len, že nemá čo dodať, čím zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila.

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.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového

stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.10.2018.

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. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávať výrobky v správnej hmotnosti. Nedodržaním hmotnosti výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu (*210 g parížsky šalát á 9,00 €/ 1 kg*) došlo k predraženiu nákupu o sumu 0,14 €. Uvedeným konaním mohla byť spotrebiteľovi spôsobená majetková ujma, čím môže dôjsť k mareniu účelu zákona vyjadreného v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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.

**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/0385/01/2017**

dátum: **31.01.2019**

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. 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 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: **eiffel optic, a. s.**, Obchodná 42, 811 06 Bratislava,  
IČO: 44 214 375,

kontrola vykoná dňa 05.12.2017 a 19.12.2017 v prevádzkarni eiffel optic – predajňa okuliarov, OC BORY MALL, Lamač, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevydal spotrebiteľke p. **M.** potvrdenie pri uplatnení reklamácie dňa 28.09.2017 zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku – *dioptrické sklá* (ryhy na sklách), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 8** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka p. **M.** si dňa 12.09.2017 uplatnila u predávajúceho reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *dioptrické sklá* (doklad – „ZDARMA OPRAVA (ÚPRAVA) zo dňa 12.09.2017 predložený orgánu dozoru spotrebiteľkou) s uvedením vady „odštiepené sklo“. Dňa 28.09.2017 si spotrebiteľka u predávajúceho uplatnila ďalšiu reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *dioptrické sklá*, a to z dôvodu, že na predmetnom výrobku boli ryhy na sklách. Zo strany účastníka konania však nebol spotrebiteľke o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 12.09.2017 a taktiež o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 28.09.2017 vydaný písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia predmetných reklamácií. Nevydaním písomného dokladu o vybavení uvedených reklamácií (t.j. reklamácie zo dňa 12.09.2017 a reklamácie zo dňa 28.09.2017) najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia tak došlo k porušeniu **§ 18 ods. 9** 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,
- **viest' evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predložená evidencia reklamácií neobsahovala údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie spotrebiteľky **M.**,

a to vo vzťahu k reklamáci spotrebiteľky uplatnenej dňa 12.09.2017 a dňa 28.09.2017, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 10 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 **300,- €**  
(slovom: tristo eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03850117.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.12.2017 a 19.12.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni eiffel optic – predajňa okuliarov, OC BORY MALL, Lamač, 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“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. **M.**, evidovaného pod č. 1151/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.12.2017 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 19.12.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevydal spotrebiteľke p. **M.** potvrdenie pri uplatnení reklamácie dňa 28.09.2017 zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku – *dioptrické sklá* (ryhy na sklách).

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že spotrebiteľka p. **M.** si dňa 12.09.2017 uplatnila u predávajúceho reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *dioptrické sklá* (doklad – „ZDARMA OPRAVA (ÚPRAVA) zo dňa 12.09.2017 predložený orgánu dozoru spotrebiteľkou) s uvedením vady „odštiepené sklo“. Dňa 28.09.2017 si spotrebiteľka u predávajúceho uplatnila ďalšiu reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *dioptrické sklá*, a to z dôvodu, že na predmetnom výrobku boli ryhy na sklách. Zo strany účastníka konania však nebol spotrebiteľke o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 12.09.2017 a taktiež o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 28.09.2017 vydaný písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia predmetných reklamácií.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že predložená evidencia reklamácií neobsahovala údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie spotrebiteľky **M.**, a to vo vzťahu k reklamáci spotrebiteľky uplatnenej dňa 12.09.2017 a dňa 28.09.2017.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.11.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 23.11.2018.

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.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 05.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly – predavačka p. **A.** zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že požadované doklady zašlú.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 19.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly – predavačka p. **D.** zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že berie na vedomie.

Dňa 12.12.2017 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“ zo dňa 08.12.2017, v ktorom účastník konania uviedol, že by chcel informovať, že zákazníkovi, ktorý podal podnet na kontrolu, boli vrátené peniaze za reklamáciu na ním zadané číslo účtu dňa 22.11.2017. Doklady, ktoré bolo potrebné doložiť na základe záväzných pokynov, zasiela orgánu dozoru. Účastník konania zaslal v prílohe tohto vyjadrenia kópie nasledovných dokladov: list „Vyjadrenie sa k reklamácií č. 196/SY“ zo dňa 22.11.2017; potvrdenie o prevode sumy vo výške 182,18 eur na účet p. **J.** s dátumom zúčtovania 22.11.2017; Informácia o reklamácií pre kanceláriu SK; sledovanie zásielky (podacie číslo RE467021635SK).

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zo dňa 08.12.2017 zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Orgán dozoru zdôrazňuje, že účastník konania je v predmetnom správnom konaní postihovaný z dôvodu nedodržania formálneho postupu pri vybavovaní jednotlivých reklamácií spotrebiteľky (nevydanie potvrdenia pri uplatnení reklamácie dňa 28.09.2017; nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo dňa 12.09.2017 a zo dňa 28.09.2017 najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia) a taktiež pre porušenie povinnosti predávajúcim viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje všetky zákonom požadované údaje (v danom prípade údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie spotrebiteľky **M.**, a to vo vzťahu k reklamácií spotrebiteľky uplatnenej dňa 12.09.2017 a dňa 28.09.2017). Napriek tomu, že orgán dozoru hodnotí pozitívne skutočnosť, že účastník konania následne pristúpil k vráteniu finančných prostriedkov vo výške 182,18 eur spotrebiteľke (resp. na účet p. **J.**), uvedené nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu.

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.

V zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 právne záväzných 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 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 05.12.2017, v inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2017, z predložených dokladov ako i vyjadrenia účastníka konania zo dňa 08.12.2017.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Je povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho dodržiavať formálne požiadavky reklamačného konania kladené zákonom o ochrane spotrebiteľa, ktoré neboli konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zo strany účastníka konania dodržané. Potvrdenie o uplatnenej reklamacii je pre spotrebiteľa relevantným dokladom o tom, že si u predávajúceho uplatnil právo vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku. V prípade jeho nevydania spotrebiteľ nemá k dispozícii doklad preukazujúci uplatnenie svojich zákonných práv, v dôsledku čoho mu môže byť vopred znemožnené uplatnenie jeho nárokov v budúcnosti (napr. v prípade opakovanej reklamácie, resp. i kontrola dodržania povinností predávajúceho v súvislosti s reklamačným konaním). Obdobne i nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu, nakoľko porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nie je spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie relevantného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej doby a súčasne mu sťažuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Orgán dozoru ďalej prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania

nedodržel povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje všetky zákonom stanovené údaje. Zákon presne určuje, že evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Evidencia o reklamáciách je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri kontrole postupu predávajúcich pri vybavovaní reklamácií a následnom posúdení závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade uplatnenia zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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 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.



**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/0442/01/2017**

dátum: **31.01.2019**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **SENECA TOURS, spol. s r.o.**, Lichnerova 40, 903 01 Senec,  
IČO: 17 640 270,

kontrola vykonaná dňa 17.10.2017 v prevádzkarni Centrála cestovnej kancelárie SENECA TOURS, s.r.o., Blumentálska 11, Bratislava,

**pre porušenie zákazu predávajúcim**

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď pri výkone kontroly dňa 17.10.2017 bol inšpektorom SOI zo strany účastníka konania predložený *Katalóg Seneca Tours LETO 2017* (ďalej len „Katalóg“; uvedený dokument tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 17.10.2017). Obsahovou súčasťou Katalógu predloženého orgánu dozoru boli aj „Všeobecné informácie“ (str. 422 – 428 Katalógu) a „Zmluvné vzťahy“ (str. 429 – 432 Katalógu). Posúdením informácií poskytnutých v Katalógu (t.j. „Všeobecné informácie“ a „Zmluvné vzťahy“) bolo zistené, že predávajúci v predloženom Katalógu v časti s názvom „Zmluvné vzťahy“ uviedol: VIII. REKLAMÁCIE, REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY 3) „...Reklamácia zaslaná iba elektronickou poštou (e-mail) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je spätne potvrdené jej zaregistrovanie. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami CK odpovie písomnou formou najneskôr do 30 dní od ich doručenia.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení účinnom v čase od 01.07.2016 do 31.08.2018; ďalej len „Občiansky zákonník“). V zmysle § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) „predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom“. Z cit. zákonného ustanovenia vyplýva, že spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej

komunikácie, pričom v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a to bez ohľadu na spôsob, akým bola táto uplatnená. Vzhľadom k tomu predávajúci nemôže podmieňovať uplatnenie reklamácie zaslanej elektronickou poštou spätným potvrdením jej zaregistrovania, ako to účastník konania zakotvil v predmetnom ustanovení, nakoľko tak dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa,

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** - keď pri výkone kontroly dňa 17.10.2017 bol inšpektorom SOI zo strany účastníka konania predložený Katalóg (uvedený dokument tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 17.10.2017). Obsahovou súčasťou Katalógu predloženého orgánu dozoru boli aj „Všeobecné informácie“ (str. 422 – 428 Katalógu) a „Zmluvné vzťahy“ (str. 429 – 432 Katalógu). Posúdením informácií poskytnutých v Katalógu (t.j. „Všeobecné informácie“ a „Zmluvné vzťahy“) bolo zistené, že predávajúci v predloženom Katalógu v časti s názvom „Zmluvné vzťahy“ uviedol:

VIII. REKLAMÁCIE, REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY  
8) „*V prípade nutnosti využitia inej dopravy, ako bolo dohodnuté v Zmluve (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2 tr., resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.*“

Orgán dozoru v tejto súvislosti poukazuje na ustanovenie § 741k Občianskeho zákonníka, predovšetkým na § 741k ods. 3 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého „...*V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je cestovná kancelária povinná a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.*“. Z uvedeného vyplýva, že zákonodarca jasne stanovuje postup cestovnej kancelárie v prípade, ak dôjde k poskytnutiu dopravy iným ako zmluvne dohodnutým dopravným prostriedkom. Účastník konania je preto povinný v každom jednotlivom prípade individuálne zohľadniť, či došlo k finančnému rozdielu medzi spotrebiteľom už uhradenými dopravnými nákladmi a skutočne vynaloženými dopravnými nákladmi pri uskutočnení dopravy iným ako zmluvne dohodnutým dopravným prostriedkom a ak áno, v akej výške, a tento rozdiel v cene buď spotrebiteľovi vrátiť (ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady) alebo uhradiť z vlastných prostriedkov (ak je doprava naopak uskutočnená za vyššie náklady). Zakotvením predmetného ustanovenia, v ktorom kontrolovaná osoba priznáva spotrebiteľovi v prípade nutnosti využitia inej dopravy, ako bolo dohodnuté v zmluve, náhradu cestovných nákladov v rámci územia SR iba vo výške cestovného vlakom 2. triedy, resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky, dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a porušeniu zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa,

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **800,- €**,  
(slovom: osemsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04420117.**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 17.10.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni Centrála cestovnej kancelárie SENECA TOURS, s.r.o., Blumentálska 11, Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 881/2017 a na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 281/2001 Z. z. o zázadoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.10.2017.

Pri výkone kontroly dňa 17.10.2017 bol inšpektorom SOI zo strany účastníka konania predložený Katalóg (uvedený dokument tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 17.10.2017). Obsahovou súčasťou Katalógu predloženého orgánu dozoru boli aj „Všeobecné informácie“ (str. 422 – 428 Katalógu) a „Zmluvné vzťahy“ (str. 429 – 432 Katalógu).

Posúdením informácií poskytnutých v Katalógu (t.j. „Všeobecné informácie“ a „Zmluvné vzťahy“) bolo zistené, že predávajúci v predloženom Katalógu v časti s názvom „Zmluvné vzťahy“ uviedol:

### **VIII. REKLAMÁCIE, REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY**

3) „...*Reklamácia zaslaná iba elektronickou poštou (e-mail) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je spätne potvrdené jej zaregistrovanie. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami CK odpovie písomnou formou najneskôr do 30 dní od ich doručenia.*“ Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka). V zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa „*predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom*“. Z cit. zákonného ustanovenia vyplýva, že spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, pričom v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a to bez ohľadu na spôsob, akým bola táto uplatnená. Vzhľadom k tomu predávajúci nemôže podmieňovať uplatnenie reklamácie zaslanej elektronickou poštou spätným potvrdením jej zaregistrovania, ako to účastník konania zakotvil v predmetnom ustanovení, nakoľko tak dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Posúdením informácií poskytnutých v Katalógu (t.j. „Všeobecné informácie“ a „Zmluvné vzťahy“) bolo tiež zistené, že predávajúci v predloženom Katalógu v časti s názvom „Zmluvné vzťahy“ uviedol:

### **VIII. REKLAMÁCIE, REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY**

8) „V prípade nutnosti využitia inej dopravy, ako bolo dohodnuté v Zmluve (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2 tr., resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.“

Orgán dozoru v tejto súvislosti poukazuje na ustanovenie § 741k Občianskeho zákonníka, predovšetkým na § 741k ods. 3 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého „...V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je cestovná kancelária povinná a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.“. Z uvedeného vyplýva, že zákonodarcu jasne stanovuje postup cestovnej kancelárie v prípade, ak dôjde k poskytnutiu dopravy iným ako zmluvne dohodnutým dopravným prostriedkom. Účastník konania je preto povinný v každom jednotlivom prípade individuálne zohľadniť, či došlo k finančnému rozdielu medzi spotrebiteľom už uhradenými dopravnými nákladmi a skutočne vynaloženými dopravnými nákladmi pri uskutočnení dopravy iným ako zmluvne dohodnutým dopravným prostriedkom a ak áno, v akej výške, a tento rozdiel v cene buď spotrebiteľovi vrátiť (ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady) alebo uhradiť z vlastných prostriedkov (ak je doprava naopak uskutočnená za vyššie náklady). Zakotvením predmetného ustanovenia, v ktorom kontrolovaná osoba priznáva spotrebiteľovi v prípade nutnosti využitia inej dopravy, ako bolo dohodnuté v zmluve, náhradu cestovných nákladov v rámci územia SR iba vo výške cestovného vlakom 2. triedy, resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky, dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) a § 4 ods. 2 písm. c) v časti zákazu neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.09.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 16.10.2018.

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.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.10.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – predajca zájazdov zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 23.10.2017, odoslaného z e-mailovej adresy [m.@seneca.sk](mailto:m.@seneca.sk), boli orgánu dozoru zaslané nasledovné doklady: reklamácia od p. K. (list „Sťažnosť/Reklamácia zájazdu v destinácii SAE“ zo dňa 28.07.2018); podací lístok zo dňa 19.07.2017; Zmluva o obstaraní zájazdu zo dňa 20.01.2017 pre p. K.; dokument – Dôležité info – leto 2017 Spojené arabské emiráty; list „ACCOMODATION ORDER“; list „Odpoveď na reklamáciu“; list „Confirmation“ zo dňa 19.10.2017.

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.

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

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

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

Podľa § 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.

Podľa § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklámia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

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“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

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

Podľa § 741k ods. 3 Občianskeho zákonníka ak služby podľa odseku 2 nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava

uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je cestovná kancelária povinná

- a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady,
- b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

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 právne záväzných 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 neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.10.2017 ako i z predložených dokladov.

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. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do zmluvných podmienok zakotvil neprijateľnú podmienku v rozpore so zákonom, ktorá spôsobuje značnú nerovnosť zmluvných strán práve v neprospech spotrebiteľa. 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. Zakotvením ustanovenia, ktorým predávajúci podmienil platné uplatnenie reklamácie zaslanej elektronickou poštou spätným potvrdením jej zaregistrovania, dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady poskytnutej služby, čo sa v praxi môže odraziť v tom smere, že spotrebiteľ, napriek tomu, že zákonodarca nevyklučuje uplatnenie reklamácie aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, v snahe uplatniť si svoje právo zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby zašle reklamáciu predávajúcemu poštou alebo bude „nútený“ osobne navštíviť prevádzkareň cestovnej kancelárie, čím by mu však zbytočne vznikli náklady na poštovné, resp. náklady súvisiace s dopravou. Orgán dozoru vzal pri určovaní výšky pokuty taktiež v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Zakotvením ustanovenia, v ktorom účastník konania v rozpore s ustanovením § 741k ods. 3 Občianskeho zákonníka priznáva spotrebiteľovi v prípade nutnosti využitia inej dopravy, ako bolo dohodnuté v zmluve, náhradu cestovných nákladov v rámci územia SR iba vo výške cestovného vlakom 2. triedy, resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky totiž dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný

dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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 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.