

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0312/01/2022**

dátum: **29.12.2023**

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 účinnom od 31.12.2021 do 31.07.2023, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **Dedoles, s. r. o.**, Košická 49, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov,
IČO: 46 706 305,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 28.07.2022 a výzvy zo dňa 22.08.2022 a následne dňa 14.09.2022 a dňa 17.10.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **na účely získania súhlasu podľa odseku 4 (súhlasu s platbou inou ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia) ponúkať spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolenú možnosť, pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že v internetovom obchode www.dedoles.cz, ktorý prevádzkuje účastník konania, sa dňa 28.07.2022 v priamej ponuke pre spotrebiteľa nachádzal výrobok – *Veselé detské ponožky Traktor (Veľkosť: 23-26)* v hodnote 65 Kč (print screeny internetovej stránky www.dedoles.cz vyhotovené inšpektormi orgánu dozoru dňa 28.07.2022 sú súčasťou inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 14.09.2022), pričom pri jednotlivých krokoch objednávania bolo inšpektormi orgánu dozoru zistené, že účastník konania ako predávajúci na účely získania súhlasu s platbou inou (doplnková služba: „Bezpečné doručenie“ v hodnote 20 Kč) ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia ponúkal spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy (v prehľade súhrnu položiek nákupného košíka) predvolenú možnosť (doplnkovú službu): „Bezpečné doručenie“ v hodnote 20 Kč (s popisom: „*V prípade problému s doručením balíku vyřídíme reklamaci s dopravcem za Vás a zboží odešleme znovu.*“), pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (je nutné odstrániť „začiarknutie“ predmetného políčka s predvolenou možnosťou). Vykonanou kontrolou bolo taktiež zistené, že dňa 28.07.2022 sa v priamej ponuke pre spotrebiteľa v internetovom obchode www.dedoles.sk, ktorý prevádzkuje účastník konania nachádzal výrobok – *Veselé detské ponožky Traktor (Veľkosť: 23-26)* v hodnote 3,59 € (print screeny internetovej stránky www.dedoles.sk vyhotovené inšpektormi orgánu dozoru dňa 28.07.2022 sú súčasťou inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 14.09.2022), pričom pri jednotlivých krokoch objednávania bolo inšpektormi orgánu dozoru zistené, že účastník konania ako predávajúci na účely získania súhlasu s platbou inou (doplnková služba: „Bezpečné doručenie“ v hodnote 1,49 €) ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia ponúkal spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy (v prehľade súhrnu položiek nákupného košíka) predvolenú možnosť

(doplnkovú službu): „Bezpečné doručenie“ v hodnote 1,49 € (s popisom: „*V prípade problému s doručením balíka vybavíme reklamáciu s dopravcom za Vás a tovar zašleme ešte raz.*“), pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (je nutné odstrániť „začiarknutie“ predmetného políčka s predvolenou možnosťou).

Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu § 4a ods. 5 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 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 700,- €, (slovom: sedemsto 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-03120122.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.07.2022 bol Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave zaslaný list označený ako „Žiadosť o preverenie skutočností“ zo dňa 20.07.2022, na základe ktorého inšpektori orgánu dozoru vykonali dňa 28.07.2022 kontrolu internetových obchodov www.dedoles.cz a www.dedoles.sk, ktorých prevádzkovateľom je spoločnosť Dedoles, s. r. o. (od 04.08.2022 do 23.03.2023 bolo obchodné meno predmetnej spoločnosti: Dedoles, s. r. o., v reštrukturalizácii), Košická 49, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov (od 08.06.2012 do 30.06.2023 bolo sídlo spoločnosti: Za Koníčkom 14, 902 01 Pezinok), IČO: 46 706 305 (ďalej len „účastník konania“). Následne inšpektori orgánu dozoru na základe zistených skutočností vykonali prostredníctvom výzvy zo dňa 28.07.2022 a výzvy zo dňa 22.08.2022 kontrolu účastníka konania zameranú na prešetrenie skutočností zistených pri kontrole internetových obchodov www.dedoles.cz a www.dedoles.sk dňa 28.07.2022 a na preverenie dodržiavania 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 (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Dňa 26.08.2022 bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania doručený list označený ako „Výzva – odpoveď“ zo dňa 22.08.2022 spolu s dokladmi. Následne dňa 13.09.2022 bol orgánu dozoru doručený list označený ako „Výzva č. 2 – odpoveď č. 2“ zo dňa 09.09.2022, spolu s ktorým bol orgánu dozoru opätovne doručený aj list označený ako „Výzva – odpoveď“ zo dňa 22.08.2022 spolu s dokladmi. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.09.2022, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 27.09.2022, pričom dňa 17.10.2022 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj spísaný inšpekčný záznam (Dodatok k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 14.09.2022), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 25.10.2022. Dňa 09.12.2022 bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania doručený inšpekčný záznam (Dodatok k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 14.09.2022) zo dňa 17.10.2022 (predmetný inšpekčný záznam bol orgánu dozoru doručený s podpisom za účastníka konania) spolu s listom orgánu dozoru označeným ako „Zaslanie Inšpekčného záznamu (dodatok k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 14.09.2022)“ zo dňa 17.10.2022.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že v internetovom obchode www.dedoles.cz, ktorý prevádzkuje účastník konania sa dňa 28.07.2022 v priamej ponuke pre spotrebiteľa

nachádzal výrobok – *Veselé dětské ponožky Traktor (Velikost: 23-26)* v hodnote 65 Kč (print screeny internetovej stránky www.dedoles.cz vyhotovené inšpektormi orgánu dozoru dňa 28.07.2022 sú súčasťou inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 14.09.2022), pričom pri jednotlivých krokoch objednávania bolo inšpektormi orgánu dozoru zistené, že účastník konania ako predávajúci na účely získania súhlasu s platbou inou (doplnková služba: „Bezpečné doručení“ v hodnote 20 Kč) ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia ponúkal spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy (v prehľade súhrnu položiek nákupného košíka) predvolenú možnosť (doplnkovú službu): „Bezpečné doručení“ v hodnote 20 Kč (s popisom: „*V prípade problému s doručením balíku vyřídíme reklamaci s dopravcem za Vás a zboží odešleme znovu.*“), pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (je nutné odstrániť „začiarknutie“ predmetného políčka s predvolenou možnosťou).

Vykonanou kontrolou bolo taktiež zistené, že dňa 28.07.2022 sa v priamej ponuke pre spotrebiteľa v internetovom obchode www.dedoles.sk, ktorý prevádzkuje účastník konania nachádzal výrobok – *Veselé dětské ponožky Traktor (Velikost: 23-26)* v hodnote 3,59 € (print screeny internetovej stránky www.dedoles.sk vyhotovené inšpektormi orgánu dozoru dňa 28.07.2022 sú súčasťou inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 14.09.2022), pričom pri jednotlivých krokoch objednávania bolo inšpektormi orgánu dozoru zistené, že účastník konania ako predávajúci na účely získania súhlasu s platbou inou (doplnková služba: „Bezpečné doručenie“ v hodnote 1,49 €) ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia ponúkal spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy (v prehľade súhrnu položiek nákupného košíka) predvolenú možnosť (doplnkovú službu): „Bezpečné doručenie“ v hodnote 1,49 € (s popisom: „*V prípade problému s doručením balíka vybavíme reklamáciu s dopravcom za Vás a tovar zašleme ešte raz.*“), pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (je nutné odstrániť „začiarknutie“ predmetného políčka s predvolenou možnosťou).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4a ods. 5 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 07.07.2023 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 26.07.2023.

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

Dňa 02.08.2023 bol orgánu dozoru prostredníctvom pošty doručený list označený ako „Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“ zo dňa 31.07.2023, v ktorom účastník konania po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že spoločnosť Dedoles ako účastník konania sa naďalej plne pridržiava všetkých skutočností, ktoré boli zo strany spoločnosti Dedoles predložené správne orgánu (SOI) v dokumentoch označených ako „Výzva – odpoveď“ a „Výzva č. 2 – odpoveď č. 2“. Spoločnosť Dedoles má naďalej za to, že k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. nedošlo, keďže v súlade s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je „predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uviesť ...

celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky...“. Účastník konania ďalej uviedol, že zákonnú povinnosť spoločnosť Dedoles splnila vzhľadom na to, že po celý čas mal spotrebiteľ možnosť sa oboznámiť s obsahom svojho nákupného košíka a ešte pred potvrdením objednávky jednoznačne videl, za aký tovar a služby zaplatí. Uvedená služba „bezpečného doručenia“ nie je obligatórna a spotrebiteľ s uvedenou službou mohol v nákupnom košíku voľne disponovať a po celý čas v priebehu uskutočnenia objednávky bolo jednoznačne identifikované o akú službu ide a v akej hodnote. Aj napriek vyššie uvedenému, spoločnosť Dedoles po doručení Inšpekčného záznamu postupovala tak, aby bezodkladne odstránila zistené skutočnosti zo strany správneho orgánu, t. j. bezodkladne upravila nastavenia internetového obchodu tak, aby fakultatívna služba „Bezpečné doručenie“ nebola automaticky „zakliknutá“ a v prípade ak má o ňu zákazník záujem musí vykonať úkon „zakliknutia“. Záverom si dovoľujú orgánu dozoru poukázať na skutočnosť, že zo strany spoločnosti Dedoles ide o prvý prípad konania, ktoré bolo správnym orgánom vyhodnotené ako porušenie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Dňa 26.08.2022 bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania prostredníctvom pošty doručený list označený ako „Výzva – odpoveď“ zo dňa 22.08.2022, v ktorom účastník konania po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že podľa čl. VI. bod 7 Všeobecných obchodných podmienok „*Pri prevzatí zásielky je zákazník oprávnený skontrolovať zásielku, či nebol poškodený obal zásielky (mechanické poškodenie spôsobené prepravou) a či je tovar bez väd. V prípade viditeľného poškodenia zásielky alebo tovaru je zákazník oprávnený zásielku neprevziať. V prípade, že je zásielka porušená, kupujúci tovar neprevezme a spíše s doručovacou spoločnosťou protokol.*“ Účastník konania ďalej uviedol, že v zmysle čl. VII. Bod 14 Všeobecných obchodných podmienok je uvedené, že spoločnosť Dedoles poskytuje doplnkové služby. Jednou z uvedených doplnkových služieb je aj služba s názvom „bezpečné doručenie“. Ide o doplnkovú službu, ktorú v prípade ak spotrebiteľ využije má zaručené, že ak je zásielka poškodená, resp. porušená nemusí čakať na výsledok reklamačného konania, ale spoločnosť Dedoles mu ihneď po obdržaní tejto informácie zašle nový balík s objednanými produktami. V súlade s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je „*predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uviesť ... celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky...*“. Zákonnú povinnosť spoločnosť Dedoles splnila vzhľadom na to, že po celý čas mal spotrebiteľ možnosť sa oboznámiť s obsahom svojho nákupného košíka a ešte pred potvrdením objednávky jednoznačne videl, za aký tovar a služby zaplatí. Uvedená služba „bezpečného doručenia“ nie je obligatórna a spotrebiteľ si ju mohol vybrať v nákupnom košíku a po celý čas v priebehu uskutočnenia objednávky bolo jednoznačne identifikované o akú službu ide a v akej hodnote. Účastník konania ďalej uviedol, že na základe vyššie uvedeného spoločnosť Dedoles jednoznačne splnila svoje zákonné povinnosti a oznámila spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru alebo služby aj so všetkými príplatkami a žiadnym spôsobom nenaruša ekonomické správanie spotrebiteľa. Spolu s predmetným listom boli orgánu dozoru zaslané aj nasledovné doklady: doklad označený ako: „Cenníky poskytovaných služieb spolu so službou (bezpečné doručenie)“; všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.dedoles.sk; všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.dedoles.cz; doklad označený ako „Bilancia predaja, t. j. zoznam spotrebiteľov, ktorý využili službu „bezpečné doručenie“.

Dňa 13.09.2022 bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania prostredníctvom pošty doručený list označený ako „Výzva č. 2 – odpoveď č. 2“ zo dňa 09.09.2022, v ktorom p. M. (splnomocnený zástupca účastníka konania) po zhrnutí skutkového stavu uviedla, že podľa čl. VI. bod 7 Všeobecných obchodných podmienok „*Pri prevzatí zásielky je zákazník oprávnený skontrolovať zásielku, či nebol poškodený obal zásielky (mechanické poškodenie spôsobené prepravou) a či je*

tovar bez vád. V prípade viditeľného poškodenia zásielky alebo tovaru je zákazník oprávnený zásielku neprevziať. V prípade, že je zásielka porušená, kupujúci tovar neprevezme a spíše s doručovacou spoločnosťou protokol.“ V zmysle čl. VII. Bod 14 Všeobecných obchodných podmienok je uvedené, že spoločnosť Dedoles poskytuje doplnkové služby. Jednou z uvedených doplnkových služieb je aj služba s názvom „bezpečné doručenie“. Ide o doplnkovú službu, ktorú v prípade ak spotrebiteľ využije má zaručené, že ak je zásielka poškodená, resp. porušená nemusí čakať na výsledok reklamačného konania, ale spoločnosť Dedoles mu ihneď po obdržaní tejto informácie zašle nový balík s objednanými produktami. V súlade s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je „predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uviesť ... celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky...“. Zákonnú povinnosť spoločnosť Dedoles splnila vzhľadom na to, že po celý čas mal spotrebiteľ možnosť sa oboznámiť s obsahom svojho nákupného košíka a ešte pred potvrdením objednávky jednoznačne videl, za aký tovar a služby zaplatí. Uvedená služba „bezpečného doručenia“ nie je obligatórna a spotrebiteľ si ju mohol vybrať v nákupnom košíku a po celý čas v priebehu uskutočnenia objednávky bolo jednoznačne identifikované o akú službu ide a v akej hodnote. Ďalej p. M. uviedla, že na základe vyššie uvedeného spoločnosť Dedoles jednoznačne splnila svoje zákonné povinnosti a oznámila spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru alebo služby aj so všetkými príplatkami a žiadnym spôsobom nenaruša ekonomické správanie spotrebiteľa. Vzhľadom na to, že nemajú vedomosť o tom, či orgán dozoru eviduje ich odpoveď zaslanú dňa 23.08.2022 k výzve č. 1, odpovedajú touto odpoveďou č. 2 v rovnakom rozsahu vrátane priložených dokladov ako v prípade odpovede č. 1 (viď. príloha – SOI_ODPOVED_č1_bezpečne_doručenie_22 vrátane Podacieho lístka), ktoré totožne orgán dozoru požaduje ako v prípade výzvy č. 1. V prípade akýchkoľvek ďalších otázok prosia, aby ich orgán dozoru neváhal kontaktovať, sú pripravení poskytnúť orgánu dozoru všetku súčinnosť. Spolu s predmetným listom boli orgánu dozoru zaslané nasledovné doklady: list označený ako „Výzva – odpoveď“ zo dňa 22.08.2022; plnomocenstvo; podací lístok zo dňa 23.08.2022 (podacie číslo RF799217486SK); výpis sledovania zásielky s podacím číslom RF799217486SK; všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.dedoles.sk; všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.dedoles.cz; doklad označený ako „Cenníky poskytovaných služieb spolu so službou (bezpečné doručenie)“ a doklad označený ako „Bilancia predaja, t. j. zoznam spotrebiteľov, ktorý využili službu „bezpečné doručenie“.

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 predmetných vyjadreniach (list označený ako „Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“ zo dňa 31.07.2023, list označený ako „Výzva – odpoveď“ zo dňa 22.08.2022 a list označený ako „Výzva č. 2 – odpoveď č. 2“ zo dňa 09.09.2022), orgán dozoru uvádza, že predmetné skutočnosti nezavádzajú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav opísaný vo výroku tohto rozhodnutia. K tvrdeniam účastníka konania uvedeným v liste označenom ako „Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“ zo dňa 31.07.2023, že: „Spoločnosť Dedoles má naďalej za to, že k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. nedošlo, keďže v súlade s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je „predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uviesť ... celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky...“. Zákonnú povinnosť spoločnosť Dedoles splnila vzhľadom na to, že po celý čas mal spotrebiteľ možnosť sa oboznámiť

s obsahom svojho nákupného košíka a ešte pred potvrdením objednávky jednoznačne videl, za aký tovar a služby zaplatí. Uvedená služba „bezpečného doručenia“ nie je obligatórna a spotrebiteľ s uvedenou službou mohol v nákupnom košíku voľne disponovať a po celý čas v priebehu uskutočnenia objednávky bolo jednoznačne identifikované o akú službu ide a v akej hodnote.“, orgán dozoru uvádza, že účastník konania nie je v predmetnom správnom konaní sankcionovaný pre porušenie § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“), ale pre porušenie § 4a ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého, predávajúci nesmie na účely získania súhlasu podľa odseku 4 ponúkať spotrebiteľovi v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe. Ak bol súhlas spotrebiteľa získaný v rozpore s prvou vetou, spotrebiteľ nie je povinný túto dodatočnú platbu uhradiť a ak ju uhradil, predávajúci je povinný spotrebiteľovi túto dodatočnú platbu vrátiť. Splnenie povinnosti ustanovenej v § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav opísaný vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Predávajúci nesmie na účely získania súhlasu podľa odseku 4 ponúkať spotrebiteľovi v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, avšak v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že v internetovom obchode www.dedoles.cz, ktorý prevádzkuje účastník konania sa dňa 28.07.2022 v priamej ponuke pre spotrebiteľa nachádzal výrobok – *Veselé detské ponožky Traktor (Velikost: 23-26)* v hodnote 65 Kč (print screeny internetovej stránky www.dedoles.cz vyhotovené inšpektormi orgánu dozoru dňa 28.07.2022 sú súčasťou inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 14.09.2022), pričom pri jednotlivých krokoch objednávania bolo inšpektormi orgánu dozoru zistené, že účastník konania ako predávajúci na účely získania súhlasu s platbou inou (doplnková služba: „Bezpečné doručení“ v hodnote 20 Kč) ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia ponúkal spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy (v prehľade súhrnu položiek nákupného košíka) predvolenú možnosť (doplnkovú službu): „Bezpečné doručení“ v hodnote 20 Kč (s popisom: „*V prípade problému s doručením balíku vyřídíme reklamaci s dopravcem za Vás a zboží odešleme znovu.*“), pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (je nutné odstrániť „začiarknutie“ predmetného políčka s predvolenou možnosťou). Vykonanou kontrolou bolo taktiež zistené, že dňa 28.07.2022 sa v priamej ponuke pre spotrebiteľa v internetovom obchode www.dedoles.sk, ktorý prevádzkuje účastník konania nachádzal výrobok – *Veselé detské ponožky Traktor (Velikost: 23-26)* v hodnote 3,59 € (print screeny internetovej stránky www.dedoles.sk vyhotovené inšpektormi orgánu dozoru dňa 28.07.2022 sú súčasťou inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 14.09.2022), pričom pri jednotlivých krokoch objednávania bolo inšpektormi orgánu dozoru zistené, že účastník konania ako predávajúci na účely získania súhlasu s platbou inou (doplnková služba: „Bezpečné doručenie“ v hodnote 1,49 €) ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia ponúkal spotrebiteľovi pri úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy (v prehľade súhrnu položiek nákupného košíka) predvolenú možnosť (doplnkovú službu): „Bezpečné doručenie“ v hodnote 1,49 € (s popisom: „*V prípade problému s doručením balíka vybavíme reklamáciu s dopravcom za Vás a tovar zašleme ešte raz.*“), pri ktorej sa vyžaduje úkon spotrebiteľa k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (je nutné odstrániť „začiarknutie“ predmetného políčka s predvolenou možnosťou). Uvedeným konaním účastníka konania tak preukázateľne došlo k porušeniu § 4a ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Len pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje uviesť, že v záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke výrobku 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, vrátane informácie o celkovej cene tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky. Splnenie predmetnej zákonnej povinnosti však neodporuje povinnosti dodržiavať zákaz vyplývajúci z ust. § 4a ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z., inými slovami, je síce povinnosťou predávajúceho informovať o cene služby, ktorú spotrebiteľom ponúka (v danom prípade doplnkovú službu „bezpečné doručenie“, resp. „bezpečné doručení“) a ktorú si môže následne spotrebiteľ sám dobrovoľne zakúpiť ako doplnkovú službu, avšak predávajúci nesmie pri tejto službe (ani pri žiadnej inej doplnkovej službe) od spotrebiteľa vyžadovať úkon spotrebiteľa smerujúci k jej odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe (tzn. „odkliknutie“ danej služby z nákupného košíka).

K tvrdeniu účastníka konania uvedenom v liste označenom ako „Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“ zo dňa 31.07.2023, že aj napriek vyššie uvedenému, spoločnosť Dedoles po doručení Inšpekčného záznamu postupovala tak, aby bezodkladne odstránila zistené skutočnosti zo strany správneho orgánu, t. j. bezodkladne upravila nastavenia internetového obchodu tak, aby fakultatívna služba „Bezpečné doručenie“ nebola automaticky „zakliknutá“ a v prípade, ak má o ňu zákazník záujem musí vykonať úkon „zakliknutia“, orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov (či už počas vykonanej kontroly alebo až 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 inšpektorátu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. Pre vyvodenie zodpovednosti účastníka konania ako predávajúceho je dôležité, že k porušeniu zákona došlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

V zmysle § 4a ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, platbu inú ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia, náklady a poplatky podľa § 10a ods. 1 písm. d) je spotrebiteľ povinný zaplatiť, len ak s touto platbou výslovne súhlasil pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky. Dôkazné bremeno o udelení výslovného súhlasu podľa prvej vety znáša predávajúci.

V zmysle § 4a ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie na účely získania súhlasu podľa odseku 4 ponúkať spotrebiteľovi v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe. Ak bol súhlas spotrebiteľa získaný v rozpore s prvou vetou, spotrebiteľ nie je povinný túto dodatočnú platbu uhradiť a ak ju uhradil, predávajúci je povinný spotrebiteľovi túto dodatočnú platbu vrátiť.

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 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 z kontroly zo dňa 14.09.2022 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 17.10.2022, z vyjadrení (list označený ako „Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“ zo dňa 31.07.2023, list označený ako „Výzva – odpoveď“ zo dňa 22.08.2022 a list označený ako „Výzva č. 2 – odpoveď č. 2“ zo dňa 09.09.2022) a 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. Porušením zákazu predávajúceho na účely získania súhlasu s platbou inou ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia ponúkať spotrebiteľovi v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci uvedeným konaním spotrebiteľom vopred vnucuje súhlas s platbou za ďalší (vedľajší) produkt (iný ako hlavný predmet plnenia), o ktorý v skutočnosti nemusia mať záujem. Spotrebiteľ má právo pred uzavretím zmluvy alebo odoslaním objednávky výslovne súhlasiť so všetkými platbami, na ktoré sa zaviazal, aby si bol vedomý svojich povinností. Tento súhlas však nie je možné získať spôsobom, ktorý od spotrebiteľa vyžaduje určité aktívne úkony smerujúce k tomu, aby odmietol vopred predvolenú možnosť, pričom sa má za to, že ak túto neodmietne, s dodatočnou platbou súhlasí. Spotrebiteľ totiž pri menej dôkladnom čítaní môže prehliadnúť rôzne vopred predávajúcim vyplnené políčka alebo časti objednávky a zaviazat' sa tak k plneniu za dodatočnú službu alebo tovar, o ktoré pri uzatváraní hlavnej zmluvy nemusí mať záujem. Dôsledkom uvedeného môžu byť poškodené ekonomické záujmy spotrebiteľa. 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 ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. 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, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom k vyššie uvedenému sa tak podľa právneho názoru orgánu dozoru v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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.