

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: P/0030/08/20

Dňa: 21.07.2020

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: WayUP Training s.r.o., sídlo: Okružná 2144/8, 048 01 Rožňava, IČO: 51 741 733, výkon kontroly internetového obchodu: www.shop.riadkyzivota.sk, začatý dňa 23.01.2020, kontrola ukončená dňa 06.02.2020 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe,

pre porušenie zákazu podľa § 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 č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.2.“ uvedením: „*Pri doručení zásielky kuriérom je zákazník povinný skontrolovať zásielku – jej prípadné poškodenie. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom/porušenom balení zásielky.*“, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o telefónnom čísle, označení registra, ktorý poskytovateľa služieb zapísal a čísle zápisu a daňové identifikačné číslo;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.1.“ uvedením: „*Ak sa nedohodlo inak,*

dodávateľ sa zaväzuje tovar dodať najneskôr do 30 pracovných dní od emailového potvrdenia objednávky zákazníkovi.“, v časti obchodných podmienok „Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.2.“ uvedením: „*V prípade, že zásielka je poškodená a po kontrole obsahu zásielky je zistené, že obsah zásielky nezodpovedá obsahu faktúry/objednávky, alebo jej obsah je poškodený, je zákazník povinný túto skutočnosť zapísať v prítomnosti kuriéra do škodového zápisu. Pri nesplnení vyplnenia škodového zápisu, dodatočné reklamácie nebudú akceptované. Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.*“, v časti obchodných podmienok „Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.2.“ uvedením: „*Odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľ urobiť písomnou formou na adresu predávajúceho prostredníctvom formulára alebo prostredníctvom elektronického formulára. Odstúpenie od kúpnej zmluvy musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, a pre zrýchlenie spracovania žiadosti odporúčame uviesť aj číslo vášho bankového účtu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu a záručného listu, a to zaslaním alebo prinesením na adresu predávajúceho. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.*“, v časti obchodných podmienok „Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.3.“ uvedením: „*Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.*“, v časti obchodných podmienok „Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.8.“ uvedením: „*Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku.*“, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď účastník konania nevydal spotrebiteľom (inšpektorom SOI) doklad o kúpe výrobku (faktúra) – RŽ kniha citátov á 11,90 € (doprava zdarma, dobierka vo výške 1,50 €, účtovanom v celkovej hodnote 13,40 €, zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.shop.riadkyzivota.sk;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, keď v čase kontroly sa na internetovej stránke účastníka konania www.shop.riadkyzivota.sk nenachádzalo telefónne číslo predávajúceho;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď na internetovej stránke účastníka konania www.shop.riadkyzivota.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď na

internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3;

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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 na internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a účastník konania ani neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

p o k u t u

vo výške 500, - eur **slovom** päťsto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00300820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 23.01.2020 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu: www.shop.riadkyzivota.sk. Kontrola bola ukončená dňa 06.02.2020 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 41/2020 bolo zistené, že Všeobecné obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.2.“, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.2.“ : „*Pri doručení zásielky kuriérom je zákazník povinný skontrolovať zásielku – jej prípadné poškodenie. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom/porušenom balení zásielky.*“

Uvedenou podmienkou ukladal účastník konania spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko žiaden právny predpis nestanovuje povinnosť kupujúceho v prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis). Škodový zápis je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho.

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie,

nakoľko na internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o daňovom identifikačnom čísle, o telefónoch číslach, označení registra, ktorý poskytovateľ služieb zapísal a číslach zápisu. Uvedené je v rozpore s § 4 ods. 1 písm. b), c) a d) 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 zmysle ktorého je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť daňové identifikačné číslo, adresu elektronickej pošty a telefónne číslo, informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal, a číslach zápisu.

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.1.“, v časti obchodných podmienok „Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.2.“, v časti obchodných podmienok „Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.2.“, v časti obchodných podmienok „Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.3.“ a v časti obchodných podmienok „Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.8.“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.1.“: „*Ak sa nedohodlo inak, dodávateľ sa zaväzuje tovar dodať najneskôr do 30 pracovných dní od emailového potvrdenia objednávky zákazníkovi.*“

„Čl. 4. Podmienky dodania tovaru bod 4.2.“: „*V prípade, že zásielka je poškodená a po kontrole obsahu zásielky je zistené, že obsah zásielky nezodpovedá obsahu faktúry/objednávky, alebo jej obsah je poškodený, je zákazník povinný túto skutočnosť zapísať v prítomnosti kuriéra do škodového zápisu. Pri nesplnení vyplnenia škodového zápisu, dodatočné reklamácie nebudú akceptované. Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.*“

„Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.2.“: „*Odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľ urobiť písomnou formou na adresu predávajúceho prostredníctvom formulára alebo prostredníctvom elektronického formulára. Odstúpenie od kúpnej zmluvy musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, a pre zrýchlenie spracovania žiadosti odporúčame uviesť aj číslo vášho bankového účtu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu a záručného listu, a to zaslaním alebo prinesením na adresu predávajúceho. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.*“

„Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.3.“: „*Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.*“

„Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy bod 5.8.“: „*Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku.*“

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, nakoľko vnášajú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ďalej len „Občiansky zákonník“).

Prvá podmienka (čl. 4. Podmienky dodania tovaru, bod 4.1) je v rozpore s ustanovením § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého ak sa účastníci nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy.

Druhou podmienkou (čl. 4. Podmienky dodania tovaru, bod 4.2) predávajúci obmedzil právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Záručná doba je 24 mesiacov, počas ktorej má spotrebiteľ právo uplatniť reklamáciu.

Tretia podmienka (čl. 5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 5.2) vykazuje rozpor s ustanovením § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, nie len prostredníctvom formulára, pričom spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Navyše na webovom sídle sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy. Podľa ust. § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru, teda spotrebiteľ nemusí zaslať tovar spolu s odstúpením od zmluvy, ale môže tak učiniť samostatne v zákonom stanovenej lehote.

Štvrtá podmienka (čl. 5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 5.3) je v rozpore s ustanovením § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., pričom podľa § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty (a nie doručený v tejto lehote).

V prípade poslednej podmienky (čl. 5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 5.8) ide o neprijateľne predformulovanú zmluvnú podmienku, ktorou sa predávajúci vopred zbavuje zodpovednosti za nesplnenie informačných povinností vyplývajúcich mu zo zákona. Uvedenou podmienkou sa prenáša dôkazné bremeno oboznámenia spotrebiteľa s informáciami v zmysle § 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čo môže spôsobiť značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

- podľa § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď účastník konania nevydal spotrebiteľom (inšpektorom SOI) doklad o kúpe výrobku (faktúra) – *RŽ kniha citátov á 11,90 € (doprava zdarma, dobierka vo výške 1,50 €)*, účtovanom v celkovej hodnote 13,40 €, zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.shop.riadkyzivota.sk;

- podľa § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, keď v čase kontroly sa na internetovej stránke účastníka konania www.shop.riadkyzivota.sk nenachádzalo telefónne číslo predávajúceho;

- podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď na internetovej stránke účastníka konania www.shop.riadkyzivota.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

- podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie

od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď na internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3;

- podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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 na internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a účastník konania ani neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákonov, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 11.05.2020 doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný splnomocnený zástupca účastníka konania do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že neevidujú žiaden email do zákazníkov, aby nebol dodaný tovar, alebo dodaný nižší počet ako bol objednaný. Ak sa dopátrajú k zákazníkovi alebo ich bude kontaktovať, rady to napravia, nakoľko je v ich vlastnom záujme mať len spokojných zákazníkov.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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 Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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 § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výroby 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 č. 250/2007 Z. z., predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nesmú spotrebiteľské zmluvy 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 § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené: a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, b) adresa prevádzkarne, c) dátum predaja, d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby, e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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,

c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,

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,

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. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informácie podľa odseku 1 spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade

a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné,

b) zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.shop.riadkyzivota.sk. Správny orgán má za to, že všeobecné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s

platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo teda spoľahlivo zistené, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy telefónne číslo, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku informáciu o postupoch vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana.

Z obsahu inšpekčného záznamu rovnako tak vyplýva, že za účelom preverenia opodstatnenosti podnetu spotrebiteľa, inšpektori SOI v postavení spotrebiteľov vykonali dňa 23.01.2020 kontrolný nákup (RŽ kniha citátov á 11,90 €, doprava zdarma, dobierka vo výške 1,50 €) účtovanom v celkovej hodnote 13,40 € prostredníctvom internetového obchodu www.shop.riadkyzivota.sk. Objednávka bola zo strany predávajúceho prijatá a potvrdená. Dňa 28.01.2020 bolo oznámené doručenie zásielky Slovenskou poštou a zásielka bola prevzatá dňa 29.01.2020. Kontrolou bolo zistené, že doručená zásielka neobsahovala doklad o kúpe výrobku, resp. faktúru na objednaný (odpredaný) výrobok, pričom predávajúci ani elektronickou poštou ku dňu 06.02.2020 (kedy prebehlo prerokovanie inšpekčného záznamu s kontrolovanou osobou) nezaslal doklad o kúpe výrobku, resp. faktúru v elektronickej forme na email, uvedený v objednávke. Uvedeným konaním sa účastník konania dopustil porušenia ust. § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za čo v plnej miere ako predávajúci nesie zodpovednosť.

Účastník konania skutkové zistenia nepochybnil žiadnym relevantným spôsobom.

Správny orgán uvádza, že kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne

k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu správny orgán vzal na vedomie, no tieto nesúvisia priamo s vedením tohto správneho konania a preto správny orgán sa týmito skutočnosťami v rozhodnutí ďalej už nezaoberal.

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 § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, vzhľadom na to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nevydal doklad o kúpe výrobku, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy telefónne číslo, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku informáciu o postupoch vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia 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.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4

alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil.

Ďalej 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 citovaný predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržíaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzatvorením zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov a na uplatnenie reklamácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určení výšky pokuty bol zohľadnený význam a dôležitosť vydávania dokladu o kúpe výrobku, keďže tento doklad má nesporný význam pri kontrole obsahu a hodnoty nákupu a pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho absencia môže sťažiť, ba dokonca aj zmariť spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv. Správny orgán pri určovaní výšky sankcie vzal do úvahy skutočnosť, že vykonanou kontrolou bola preukázaná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ktorý poukazoval na nevydanie dokladu pri kúpe výrobku. Uvedená okolnosť, v kombinácii so širokým záberom ďalších zistených nedostatkov zvyšuje závažnosť veci, čo bolo premietnuté aj do výšky uloženej sankcie.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú vzhľadom na potrebu dosiahnutia jej sankčného, ale najmä preventívneho účinku.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.