

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

Číslo: P/0078/08/20

Dňa: 25.03.2021

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: Dominika Sopková, miesto podnikania: Obrody 210/7, 040 11 Košice, IČO: 50 505 998, výkon kontroly internetového obchodu www.mojekabelky.sk, začatý v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 25.02.2020, kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 11.05.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol následne zaslaný kontrolovanej osobe,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) 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 upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na svojej internetovej stránke www.mojekabelky.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľ a služieb zapísal a číse zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

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.mojekabelky.sk v časti obchodných podmienok „Článok 5 Dodacie podmienky bod 5.3.“ uvedením: *„Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii objednávky alebo jednostranne predĺženej predávajúcim, je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu skladné*

vo výške 15,- € za každý deň uskladnenia tovaru. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe. Po predaní dohodnutého tovaru tretej osobe sa záloha za dohodnutý tovar zaplatená kupujúcim započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu.“, v časti obchodných podmienok „Dodacie podmienky bod 3.“ uvedením: „Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii objednávky alebo jednostranne predĺženej predávajúcim, je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu skladné vo výške 15,- € za každý deň uskladnenia tovaru. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe. Po predaní dohodnutého tovaru tretej osobe sa záloha za dohodnutý tovar zaplatená kupujúcim započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu.“, v časti obchodných podmienok „Dodacie podmienky bod 5.9, bod 9.“ uvedením: „Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 5.2. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 30 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“, v časti obchodných podmienok „Článok 6. Kúpna cena. Bod. 6.2.“ uvedením: „Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny kurzu Eura a zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.“, v časti obchodných podmienok „Článok 6. Kúpna cena. Bod. 6.6.“ uvedením: „V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy pred zaplacením celej kúpnej ceny, zmluvné strany sa dohodli, že zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.“, v časti obchodných podmienok „Článok 6. Kúpna cena. Bod. 6.7.“ uvedením: „V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu pri prevzatí tovaru, zmluvné strany sa dohodli, že predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.“, v časti Reklamačného poriadku (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) „bod 8.29“ uvedením: „Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonsumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.“, uvádzala podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.mojekabelky.sk v časti obchodných podmienok, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. a v spojení s bodom 10. Prílohy č. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., keď kontrolovaná osoba na svojej internetovej stránke www.mojekabelky.sk v časti Reklamačného poriadku (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) „bod 8.22“ uvedením: „Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné.“, v časti obchodných podmienok „Dodacie podmienky bod 5.“ uvedením: „Zobrazenie tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je len ilustračné.

Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú udávané výrobcom a môžu sa odlišovať od skutočnosti o ± 1% z uvedenej hodnoty.“, uvádzala podmienky, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;

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 účastníka konania www.babym.sk sa nenachádzala informácia 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;

p o k u t u

vo výške 200,- eur slovom dvesto 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 – 00780820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 25.02.2020 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania prostredníctvom internetovej stránky www.mojekabelky.sk. Kontrola bola ukončená dňa 11.05.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol dňa 12.05.2020 zaslaný kontrolovanej osobe. 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. 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.mojekabelky.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľ a služieb zapísal a číslе zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Uvedené je v rozpore s § 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 zmysle ktorého je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal, a informáciu o číslе zápisu, ako aj informáciu o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Údaje o označení registra, ktorý účastníka konania zapísal a o číslе zápisu, patria medzi základné údaje pri zmluve uzatváranej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ

dostať vždy. Absenciou vyššie uvedených informácií bol spotrebiteľ ukrátený o zákonodarcom určené údaje, ktoré by mu uľahčili získať informácie o predávajúcom z príslušného obchodného registra.

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. a v spojení s bodom 10. Prílohy č. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., keď kontrolovaná osoba na svojej internetovej stránke www.mojekabelky.sk časti Reklamačného poriadku (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) „bod 8.22“ uvedením: „*Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné.*“, v časti obchodných podmienok „Dodacie podmienky bod 5.“ uvedením: „*Zobrazenie tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je len ilustračné. Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú udávané výrobcom a môžu sa odlišovať od skutočnosti o $\pm 1\%$ z uvedenej hodnoty.*“, uvádzala podmienky, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Podmienkou uvádzanou v 5. časti obchodných podmienok „Dodacie podmienky“, účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho vyhotovenie, nakoľko uvedené údaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii, pričom údaje o hlavných znakoch výrobku musia byť dostatočne konkrétne a záväzné, nakoľko spotrebiteľ sa na základe nich rozhoduje o kúpe daného výrobku, avšak poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Podmienka uvádzaná v bode 8.22 („*Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné.*“) prezentuje právo, ktoré spotrebiteľovi prislúcha podľa právnych predpisov, ako charakteristickú črtu ponuky predávajúceho. Uvedená podmienka môže vyvolať nesprávny dojem, akoby len právom uplatnené záručné opravy boli bez platenia, pričom bezplatné musia byť všetky záručné opravy;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky, keď kontrolovaná osoba na internetovej stránke www.mojekabelky.sk v časti obchodných podmienok „Článok 5 Dodacie podmienky bod 5.3.“ uvedením: „*Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii objednávky alebo jednostranne predĺženej predávajúcim, je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu skladné vo výške 15,- € za každý deň uskladnenia tovaru. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe. Po predaní dohodnutého tovaru tretej osobe sa záloha za dohodnutý tovar zaplatená kupujúcim započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu.*“, v časti obchodných podmienok „Dodacie podmienky bod 3.“ uvedením: „*Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený jednostranne*

predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom predávajúcim vydá kupujúcemu potvrdenie. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii objednávky alebo jednostranne predĺženej predávajúcim, je predávajúcim oprávnený účtovať kupujúcemu skladné vo výške 15,- € za každý deň uskladnenia tovaru. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúcim oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predat' tovar tretej osobe. Po predaní dohodnutého tovaru tretej osobe sa záloha za dohodnutý tovar zaplatená kupujúcim započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu.“, v časti obchodných podmienok „Dodacie podmienky bod 5.9, bod 9.“ uvedením: „Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 5.2. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúcim je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 30 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“, v časti obchodných podmienok „Článok 6. Kúpna cena. Bod. 6.2.“ uvedením: „Predávajúcim si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny kurzu Eura a zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.“, v časti obchodných podmienok „Článok 6. Kúpna cena. Bod. 6.6.“ uvedením: „V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy pred zaplacením celej kúpnej ceny, zmluvné strany sa dohodli, že zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.“, v časti obchodných podmienok „Článok 6. Kúpna cena. Bod. 6.7.“ uvedením: „V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu pri prevzatí tovaru, zmluvné strany sa dohodli, že predávajúcim je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.“, v časti Reklamačného poriadku (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) „bod 8.29“ uvedením: „Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.“, uvádzala podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené zmluvné podmienky sú neprijateľné, nakoľko vnášajú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona Občianskeho zákonníka). Podmienka týkajúca sa jednostrannej zmeny zmluvných podmienok dohodnutého v zmluve bez dôvodu, v danom prípade jednostranneho predĺženia dodacej lehoty zo strany účastníka konania je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka. Zároveň je v zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúcim povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku pred tým, ako odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar.

Dodacia lehota predstavuje pre spotrebiteľa jedno z najpodstatnejších kritérií, na základe ktorého urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru. Takto formulovaná podmienka preto spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko umožňuje predávajúcemu predĺžiť dodaciu lehotu objednaného tovaru, a to na základe jednostranneho rozhodnutia predávajúceho, pričom spotrebiteľ síce mal možnosť sa oboznámiť vopred s predmetnou podmienkou (ako aj obchodnými podmienkami komplexne), avšak nemohol ovplyvniť jej obsah.

Podmienka v súvislosti s účtovaním skladného vo výške 15 eur za každý deň uskladnenia tovaru a so započítaním zmluvnej pokuty vo výške zaplatenej zálohy sú neprijateľné, nakoľko požadujú od spotrebiteľa, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu

ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku. Ustanovenia, ktoré zachovávajú právo zo zmluvnej pokuty aj po zániku zmluvy, ku ktorému v zmysle uvedeného dôjde v prípade, ak si kupujúci tovar neprevezme do 14 dní od kedy bol povinný si ho prevziať, zhoršujú postavenie spotrebiteľa, pretože spotrebiteľa zaväzujú nad rámec povinností vzniknutých podľa Občianskeho zákonníka. K započítaniu zaplatenej zálohy na zmluvnú pokutu, v prípade pokiaľ kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy pred zaplatením kúpnej ceny, správny orgán uvádza, že spotrebiteľ v zmysle ust. § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Pričom podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci 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. Odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote je zákonným právom spotrebiteľa pri uzavretí zmluvy na diaľku s predávajúcim, a preto jeho využitie nemôže byť sankcionované zmluvnou pokutou v žiadnom prípade, teda ani v prípade, keď spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy pred zaplatením celej kúpnej ceny. Táto podmienka vylučuje právo spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho prijal predávajúci, po odstúpení spotrebiteľa od zmluvy uzavretej na diaľku pred zaplatením celej kúpnej ceny. Uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa tým, že sa nimi vylučuje právo spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho prijal predávajúci po odstúpení spotrebiteľa od zmluvy uzavretej na diaľku pred zaplatením celej kúpnej ceny.

Podmienka, týkajúca sa vrátenia kúpnej ceny, v lehote 30 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 a 2 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého *„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. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.“* Predĺžením lehoty na vrátenie zaplatenej časti kúpnej ceny v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy z dôvodu nedodania tovaru predávajúcim v dohodnutej lehote dochádza k použitiu neprijateľnej podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko obmedzuje a vylučuje práva spotrebiteľa pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku. Ďalej, informácia o cene je podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. jednou zo základných informácií, ktorú je povinný predávajúci 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. Podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. tvoria informácie uvedené v odseku 1 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 § 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 účastníka konania

www.mojekabelky.sk sa nenachádzala informácia 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.

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 22.02.2021 doručeným do jeho elektronickej schránky 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 využil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom písomne vyjadril. Vo vyjadrení zo dňa 01.03.2021, ktoré bolo správnemu orgánu doručené dňa 08.03.2021, účastník konania uvádza, že predmetný e-shop mám popri zamestnaní od roka 2016, je to malý e-shop. Od roku 2017 nastúpila na materskú dovolenku, momentálne je na PN s druhým rizikovým tehotenstvom. Dňa 22.2.2020 bola ohlásená kontrola na mojom e-shope. Hneď ako jej chyby v obchodných podmienkach oznámili, ešte v tento deň bolo všetko opravené alebo rovno zmazané. Nemala som s tým absolútne žiadny problém. Časti tých obchodných podmienok skopírovala z veľkých e-shopov v domnení, že je to absolútne v poriadku a že to majú v poriadku aj po právnej stránke. Tie body neboli z jej hlavy, taktiež neboli nikdy vyžadované alebo realizované a určite neboli pridané aby poškodili zákazníka. Účastníčka konania priznáva pochybenie. Označenie registra v ktorom je zapísaná je na každej faktúre. Dôvod, pre ktorý tieto informácie vrátane adresy dozorného orgánu neboli spomenuté v obchodných podmienkach nevie. Myslela si, že ich tam má. Veľmi ju to mrzí, že tam boli tieto chyby. Vždy bola čestná a taký bol aj vždy jej prístup k zákazníkom. Vždy robila a robí všetko preto, aby boli spokojní. Keď prišla korona, veľakrát chcela skončiť, lebo neboli žiadne objednávky, rok 2020 bol pre každého veľmi ťažký. Ale stačila recenzia spokojnej zákazníčky a uvedomila si, že niekoho potešila, urobila radosť a že sa oplatí pokračovať. V § 24 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bod 6 je možnosť neuložiť pokutu, ak upustila od protiprávneho konania, čo aj urobila a to ihneď po oznámení chýb, ktoré okamžite zmazala/napravila. Bola by veľmi rada ak by to správny orgán vzal do úvahy. Zákazník, jeho spokojnosť a tým pádom aj jeho kladná recenzia je pre účastníčku konania vždy na prvom mieste.

Účastník konania zaslal dňa 21.05.2020 správnemu orgánu správu o odstránení nedostatkov v súlade s nariadeným záväzným pokynom. Následnou kontrolou vykonanou dňa 02.09.2020 bolo splnenie nariadeného záväzného pokynu potvrdené a účastník konania odstránil zistené nedostatky.

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 spoločností 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 § 4 ods. 2 písm. b) zákona predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3. V zmysle § 3 ods. 1 zákona 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.

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

V zmysle § 7 ods. 1 zákona sú nekalé obchodné praktiky zakázané.

Podľa § 7 ods. 4 zákona sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona sa obchodná praktika 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 cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

Podľa § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, sa rozumie obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

Podľa § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa, sa rozumie rozhodnutím o obchodnej transakcii rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

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 § 3 ods. 1 zákona 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,

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 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.mojekabelky.sk. 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, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol 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. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pred uzavretím 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 dojednaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Zároveň bolo povinnosťou účastníka konania informovať spotrebiteľa o všetkých nevyhnutných pre kvalifikované rozhodnutie sa o kúpe a to minimálne v intenciách príslušných právnych predpisov.

Správny orgán síce pozitívne hodnotí opatrenia účastníka konania smerujúce k okamžitej náprave protiprávneho stavu, avšak rovnako tak považuje za potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a teda nie je okolnosťou zbavujúcou účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny stav. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Správny orgán s ohľadom na vyjadrenie účastníka konania zdôrazňuje, že účastník

konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol 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 správne orgánu 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.

K účastníkom konania poukazovanému ustanoveniu § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1. Správny orgán uvádza, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu dvoch právnych predpisov zaoberajúcich sa ochranou spotrebiteľa, a to zákona č. 204/2012 Z.z. a zákona č. 250/2007 Z.z.. Rovnako treba prihliadať aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom mohli zasiahnuť do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, preto v danom prípade nemožno na konanie účastníka konania nazerať ako na menej závažné porušenie povinnosti. Bolo prihliadnuté aj na to, že formulovaním obchodných podmienok, ktoré boli v rozpore so zákonom, účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil.

K tvrdeniam účastníka konania, že nedošlo k žiadnemu reálnemu poškodeniu spotrebiteľa správny orgán poznamenáva, že k naplneniu skutkovej podstaty predmetných správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Aj z uvedeného dôvodu preto nie je možné s istotou tvrdiť, že účastník konania nepoškodil žiadneho spotrebiteľa, nakoľko predmetná formulácia obchodných podmienok mohla odradiť spotrebiteľov od uplatňovania si svojich práv a práve z toho dôvodu uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie správne delikty. Správny orgán

zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

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 to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol 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. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci uvedením zavádzajúcich informácií týkajúcich sa odstúpenia od zmluvy nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri riadnom informovaní spotrebiteľa o podmienkach a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie, teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi. 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. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nekalých obchodných praktík, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Ďalej, 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.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Predávajúci rovnako tak nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona. Kupujúci má právo na úplné poskytnutie informácií v zmysle § 4 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode.

Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal aj na nedodržanie zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii. Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené všeobecné zmluvné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj 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 nedodržaní 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 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 uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie o možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Pri alternatívnom riešení sporov ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj správny orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z.

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, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 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.

Pokuta bola uložená na najnižšej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú. Aj uloženie pokuty v najnižšej hranici sadzby je podľa názoru správneho orgánu dostatočné na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty a zohľadňuje mieru spoločenskej nebezpečnosti vytýkaného porušenia zákona.

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.

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

Číslo: P/0084/08/20

Dňa: 29.03.2021

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: Jana Hunyorová, miesto podnikania: Hlavná 232, Nižná Myšľa 044 15, IČO: 46 674 454, výkon kontroly internetového obchodu www.ulitka.sk začatý dňa 11.05.2020 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, (ďalej len Inšpektorát), kontrola ukončená dňa 14.05.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol následne zaslaný kontrolovanej osobe - účastníkovi konania.

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. h) 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 poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď na internetovej stránke www.ulitka.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona ;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke účastníka konania www.ulitka.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu;

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 účastníka konania www.ulitka.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

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.ulitka.sk v Obchodných podmienkach, bod Reklamácie a vrátenie tovaru, časť Vrátenie tovaru, uvedením podmienky v znení: *„Čo je 14 dňová lehota týkajúca sa doručenia tovaru naspäť internetovému obchodu? Pokiaľ chcete vrátiť tovar internetovému obchodu, tovar musíte od prijatia do 14 dní odoslať spolu s písomným odstúpením od zmluvy. Dôležitý je teda dátum odoslania tovaru, nie jeho doručenia.“* ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu;

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.ulitka.sk v Obchodných podmienkach, v bode Reklamácie a vrátenie tovaru, časť „Vrátenie tovaru“ uvedením znenia: *„..... Podľa tohto zákona je spotrebiteľ oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Ak koniec lehoty pripadne na víkend alebo sviatok, termín sa posúva na nasledujúci pracovný deň. Predávajúci je povinný do uvedených lehôt tovar prevziať a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar vrátane nákladov za dopravu. Prevádzkovateľ neznáša náklady za dopravu pri vracaní tovaru. Tovar, ktorý vraciate, musí byť však nepoškodený, čistý, nesmie byť praný, musí byť plne funkčný a v originálnom balení a musí obsahovať doklad o kúpe /kópiu/, pokiaľ ide o Perinkovú, Malú alebo Väčšiu ulitku, tak musí byť vrátené všetko, t. j. aj čiapočka aj literatúra a DVD. Inak Vám internetový obchod môže poslať sumu zníženu o čiastku zodpovedajúcu opotrebeniu či poškodeniu tovaru. Internetový obchod nenesie zodpovednosť za tovar, ktorý bude prepravcom doručený v poškodenom stave. V takomto prípade internetový obchod nemusí prevziať tovar, a tak nie je povinný odstúpiť od zmluvy.“*; v bode Reklamácie a vrátenie tovaru, časť Vrátenie tovaru, uvedením znenia: *„Odstúpenie od zmluvy neplatí, ak ste si objednali tovar cez E-shop a následne ste si ho prišli prevziať a zaplatiť priamo na predajňu!!! Táto lehota platí iba v tom prípade, ak ste nemali možnosť tovar vidieť naživo a nebola vám naživo ukázaná manipulácia s týmto výrobkom.“*; v bode „Poučenie o právach kupujúceho pri nákupe cez internet“ uvedením znenia: *„Pokiaľ bude vrátený tovar neúplný, poškodený či viditeľne použitý nad rámec zistenia vlastností a funkčnosti, bude si predávajúci uplatňovať u kupujúceho úhradu nákladov a náhradu spôsobenej škody v rámci platnej legislatívy tzn. Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. V prípade, ak spotrebiteľ chce vrátiť objednaný*

tovar, ale ten už bude poškodený, použitý, čiastočne opotrebovaný, resp. v stave, ktorý neodpovedá stavu, v ktorom bol predávajúcim odoslaný, nejedná sa o odstúpenie od zmluvy. Predávajúci môže v takomto prípade odmietnuť plnenie, alebo po dohode s kupujúcim požadovať si takto vzniknutú škodu, ktorú je predávajúci povinný preukázať, uhradiť zo sumy, ktorá bola uhradená spotrebiteľom za objednaný tovar alebo odmietnuť plnenie.“ , uvádzal v spotrebiteľskej zmluve podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

p o k u t u

vo výške 200,- eur **slovom** dvesto 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 – 00840820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 11.05.2020 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu www.ulitka.sk. Z vykonanej kontroly bol v sídle Inšpektorátu spísaný inšpekčný záznam s ukončením dňa 14.05.2020, ktorý bol následne zaslaný kontrolovanej osobe. Predmetom kontroly boli obchodné podmienky, uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, s ktorými sa spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu predmetných obchodných podmienok, ako aj informácií poskytovaných spotrebiteľom pred uzatvorením zmluvy na diaľku, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností 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.ulitka.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona;

- podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke účastníka konania www.ulitka.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu;

- 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 účastník konania na svojej internetovej stránke www.ulitka.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;

neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

- 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.ulitka.sk v Obchodných podmienkach, bod Reklamácie a vrátenie tovaru, časť „Vrátenie tovaru“, uvedením podmienky v znení: „*Čo je 14 dňová lehota týkajúca sa doručenia tovaru naspäť internetovému obchodu? Pokiaľ chcete vrátiť tovar internetovému obchodu, tovar musíte od prijatia do 14 dní odoslať spolu s písomným odstúpením od zmluvy. Dôležitý je teda dátum odoslania tovaru, nie jeho doručenia.*“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Uvedenou podmienkou ukladal účastník konania spotrebiteľovi, v prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy, povinnosť v prípade odstúpenia od zmluvy povinnosť spolu s odstúpením od zmluvy zaslať tovar späť predávajúcemu v lehote 14 dní od prijatia tovaru nad rámec zákona. Uvedené je v rozpore s ustanovením § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého 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. V zmysle § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z.;

- 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.ulitka.sk v Obchodných podmienkach, v bode Reklamácie a vrátenie tovaru, časť Vrátenie tovaru , v bode Poučenie o právach kupujúceho pri nákupe cez internet, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v bode Reklamácie a vrátenie tovaru, časť „Vrátenie tovaru“, kde sa uvádzalo: „..... *Podľa tohto zákona je spotrebiteľ oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Ak koniec lehoty pripadne na víkend alebo sviatok, termín sa posúva na nasledujúci pracovný deň. Predávajúci je povinný do uvedených lehôt tovar prevziať a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar vrátane nákladov za dopravu. Prevádzkovateľ neznáša náklady za dopravu pri vracaní tovaru. Tovar, ktorý vraciate, musí byť však nepoškodený, čistý, nesmie byť praná, musí byť plne funkčný a v originálnom balení a musí obsahovať doklad o kúpe /kópiu/, pokiaľ ide o Perinkovú, Malú alebo Väčšiu ulitku, tak musí byť vrátené všetko, t. j. aj čiapočka aj literatúra a DVD. Inak Vám internetový obchod môže poslať sumu zníženú o čiastku zodpovedajúcu opotrebeniu či poškodeniu tovaru. Internetový obchod nenesie zodpovednosť za tovar, ktorý bude prepravcom doručený v poškodenom stave. V takomto prípade internetový obchod nemusí prevziať tovar, a tak nie je povinný odstúpiť od zmluvy.*“. Uvedená podmienka je v rozpore s § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“), sa v neprospech spotrebiteľa odchyľuje od zákonnej úpravy, čím zakladá nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podmienka je v rozpore s § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. podľa ktorého spotrebiteľ je oprávnený aj bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

Ako neprijateľná podmienka bola vyhodnotená i podmienka uvádzaná v bode Reklamácie a vrátenie tovaru, časť „Vrátenie tovaru“, v znení: „*Odstúpenie od zmluvy neplatí, ak ste si objednali tovar cez E-shop a následne ste si ho prišli prevziať a zaplatiť priamo na predajňu!!! Táto lehota platí iba v tom prípade, ak ste nemali možnosť tovar vidieť naživo*

a nebola vám naživo ukázaná manipulácia s týmto výrobkom.“ . Uvedená podmienka je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve. V zmysle § 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa zmluvou uzavretou na diaľku na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu. V prípade, že je zmluva uzatvorená pred osobným stretnutím spotrebiteľa a predávajúceho, ide o zmluvu uzatvorenú na diaľku. V zmysle zákona dochádza k uzatvoreniu zmluvy momentom, keď spotrebiteľ obdrží od predávajúceho potvrdenie objednávky tovaru po jeho výbere z internetovej ponuky, teda na diaľku. Ak pri internetovom predaji predávajúci ponúka spotrebiteľovi spolu s inými možnosťami doručenia aj možnosť osobného odberu objednaného tovaru a spotrebiteľ túto možnosť využije, nestráca právo na odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, ani vtedy ak platba prebehne pri preberaní tovaru.

Rovnako tak bola ako neprijateľná podmienka vyhodnotená podmienka uvedená v bode „Poučenie o právach kupujúceho pri nákupe cez internet“, v znení: *„Pokiaľ bude vrátený tovar neúplný, poškodený či viditeľne použitý nad rámec zistenia vlastností a funkčnosti, bude si predávajúci uplatňovať u kupujúceho úhradu nákladov a náhradu spôsobenej škody v rámci platnej legislatívy tzn. Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. V prípade, ak spotrebiteľ chce vrátiť objednaný tovar, ale ten už bude poškodený, použitý, čiastočne opotrebovaný, resp. v stave, ktorý neodpovedá stavu, v ktorom bol predávajúcim odoslaný, nejedná sa o odstúpenie od zmluvy. Predávajúci môže v takomto prípade odmietnuť plnenie, alebo po dohode s kupujúcim požadovať si takto vzniknutú škodu, ktorú je predávajúci povinný preukázať, uhradiť zo sumy, ktorá bola uhradená spotrebiteľom za objednaný tovar alebo odmietnuť plnenie.“* . Uvedená zmluvná podmienka taktiež nesie znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, nakoľko ak predávajúci zistí, že tovar ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené ako aj prípadné upretie práva na odstúpenie od zmluvy. Rovnako tak aj z ustanovenia § 457 Občianskeho zákonníka vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal. Podľa ustanovenia § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom pri vrátení tovaru vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle diktie ustanovenia § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu, pričom predávajúci si nemôže podmieňovať vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy vtedy, ak spotrebiteľ splnil všetky zákonom stanovené podmienky pre odstúpenie od zmluvy v zmysle ustanovenia § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. Predávajúcemu nič nebráni v tom, aby si zodpovednosť za škodu u spotrebiteľa následne uplatnil. Právo na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na

zistenie vlastností a funkčnosti tovaru je osobitným nárokom predávajúceho, podmienkou vzniku ktorého je riadne a dôvodné uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu a oznámenie (predávajúceho) o skutočnej škody (napr. nákladov na vrátenie veci do pôvodného stavu) spotrebiteľovi v lehote danej na uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu.

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 25.02.2021, zaslaným do jeho elektronickej schránky 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.

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 kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo všeobecne záväzných právnych predpisov 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.

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 Občianskeho zákonníka 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 § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve,

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,

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 podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach internetového obchodu prevádzkovaného prostredníctvom internetovej stránky www.ulitka.sk. Predmetné 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 spoľahlivo zistené, že účastník konania 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, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v zmysle všeobecného predpisu. 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 a zároveň ho pred uzavretím zmluvy informovať o všetkých zákonom stanovených skutočnostiach. 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.

Zo strany účastníka konania došlo k porušeniu dvoch právnych predpisov zaoberajúcich sa ochranou spotrebiteľa, a to zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z. z. Protiprávne konanie zistené kontrolou nemožno vnímať ako menej závažné porušenie povinností a to aj s prihliadnutím na 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. Pri rozhodovaní vo veci bolo prihliadnuté na to, že formulovaním obchodných podmienok, ktoré boli v rozpore so zákonom, účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil.

Účastník konania skutkové zistenia nepochybnil žiadnym spôsobom.

Za účelom preverenia plnenia opatrenia, uloženého kontrolovanej osobe na základe výsledkov kontroly v zmysle § 6 ods.1 písm. c) 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, bola dňa 22.09.2020I vykonaná následná kontrola predmetného internetového obchodu. O uvedenej skutočnosti bol spísaný inšpekčný záznam, z ktorého vyplynulo, že zistené nedostatky boli v plnom rozsahu odstránené.

V tejto súvislosti správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou bolo povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 citovaného zákona č. 128/2002 Z. z., v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. V prípade nesplnenia povinnosti plynúcej kontrolovanej osobe z citovaného zákonného ustanovenia, by sa kontrolovaná osoba vystavovala riziku sankčného postihu podľa § 9 ods.1 písm. a) citovaného zákona. Uskutočnenie nápravy a zosúladenie kontrolou zisteného stavu so stavom predpísaným, teda so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi však správny orgán vníma pozitívne, pričom danú okolnosť zohľadnil pri ukladaní pokuty v prejednávanej veci.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol 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 správne orgánu 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 to, že účastník konania 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, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v zmysle všeobecného predpisu. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovvej 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. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami citovaných zákonov.

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 nedodržaní 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 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.

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 uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

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 páchatela 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, stanovenej na spodnej hranici zákonom stanoveného rozpätia, 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.

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

Číslo: P/0087/08/20

Dňa: 29.03.2021

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

účastníkoví konania: Mgr. Magdaléna Kováčičová s.r.o., sídlo: Čajakova 5, 040 01 Košice, IČO: 52184684, výkon kontroly internetového obchodu www.lovebeauty.sk začatý dňa 12.05.2020, kontrola ukončená dňa 19.05.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly zaslaný kontrolovanej osobe dňa 21.05.2020,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) 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 upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko v čase kontroly na internetovej stránke www.lovebeauty.sk neposkytol spotrebiteľovi aktuálnu informáciu o obchodnom mene a sídle predávajúceho, informáciu o čísle zápisu v registri, v rámci okna „Kontakty“ boli uvádzané neaktuálne údaje o čísle zápisu predávajúceho (*Mgr. Magdaléna Kováčičová s. r.o.*) v obchodnom registri, v bode „Základné informácie“ neboli uvedené informácie o predávajúcom, ale uvedené boli už neaktuálne údaje: „Predávajúcim je J. K., B.xxx, 040 01 Košice, IČO: xxxx. Zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Humenné pod č. xxxx“;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania na internetovej stránke www.lovebeauty.sk, v časti Obchodných podmienok: „Záruka, reklamácia a odstúpenie od zmluvy“, uvedením podmienky v znení: „Odstúpením od zmluvy sú si zmluvné strany povinné vrátiť navzájom poskytnuté plnenia. V prípade, ak spotrebiteľ už prevzal objednaný tovar, je povinný ho vrátiť v originálnom nepoškodenom balení.“, ukladal spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy povinnosti bez právneho dôvodu a nad rámec zákona (povinnosť vrátenia tovaru v originálnom nepoškodenom balení);

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 na internetovej stránke www.lovebeauty.sk, v Obchodných podmienkach, v bode „Vrátenie tovaru - odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu“, uvedením ustanovenia: „Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v prípadoch, keď predmetný tovar nie je na sklade, alebo ho nie je možné dodať, prípadne sa výrazným spôsobom zmenila cena tovaru“, v bode „Reklamácie - Záruka, reklamácia a odstúpenie od zmluvy“, uvedením: „V súlade s ustanovením §12 odst. 1 c. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení, má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy najneskôr do 14 kalendárnych dní od prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu. V prípade, ak spotrebiteľ využije právo na odstúpenie od zmluvy v uvedenej lehote berie na vedomie, že dodávateľ je oprávnený požadovať náhradu preukázateľne vynaložených nevyhnutných nákladov spojených s odstúpením od zmluvy“, v časti Obchodných podmienok: „Záruka, reklamácia a odstúpenie od zmluvy“, uvedením podmienky v znení: „...V prípade, ak spotrebiteľ vráti objednaný tovar poškodený, čiastočne spotrebovaný resp. v stave, ktorý neodpovedá stavu, v ktorom bol predávajúcim odoslaný, berie na vedomie, že predávajúci je oprávnený reklamáciu ihneď odmietnuť. Po obdržaní a skontrolovaní bezchybného stavu tovaru sa predávajúci zaväzuje kupujúcemu sumu za tovar uhradiť najneskôr do 15 kalendárnych dní. Spotrebiteľ je zároveň povinný v odstúpení od zmluvy uviesť kontaktné údaje a číslo účtu, na ktorý má byť uhradená suma za objednaný tovar poukázaná zo strany predávajúceho. Pri nesplnení uvedených podmienok môže uplatniť predávajúci voči spotrebiteľovi kompenzáciu za zníženie hodnoty vráteného tovaru“, uvádzal podmienky spôsobilé založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa t.j. neprijateľné obchodné podmienky.

p o k u t u

vo výške 200,- eur **slovom** dvesto 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 – 00870820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.05.2020 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, (ďalej len Inšpektorát) začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania prostredníctvom internetovej stránky www.lovebeauty.sk, zameraný aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod číslom 246/2020. Kontrola bola ukončená dňa 19.05.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol dňa 21.05.2020 zaslaný kontrolovanej osobe – účastníkovi konania.

Predmetnom kontroly boli všeobecné obchodné podmienky uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, s ktorými sa spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť pred vyplnením objednávky, avšak 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. 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.lovebeauty.sk neposkytoval spotrebiteľovi aktuálnu

informáciu o obchodnom mene a sídle predávajúceho, informáciu o čísle zápisu v registri, keď v rámci okna „Kontakty“ uvádzané neaktuálne údaje o čísle zápisu predávajúceho (Mgr. Magdaléna Kováčičová s. r.o.) v obchodnom registri, v bode „Základné informácie“ neboli uvedené informácie o predávajúcom, ale uvedené boli už neaktuálne údaje: „Predávajúcim je J. K., B.xxx, 040 01 Košice, IČO: xxxx. Zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Humenné pod č. xxxx“. Údaje o obchodnom mene a sídle účastníka konania ako poskytovateľa služieb, o čísle zápisu v obchodnom registri patria medzi základné údaje pri zmluve uzatvárajúcej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ dostať vždy. Absenciou vyššie uvedených informácií bol spotrebiteľ ukrátený o zákonodarcom určené údaje, ktoré by mu uľahčili získať informácie o predávajúcom z príslušného obchodného registra. Uvedenie nesprávnych informácií bolo zistené v rámci okna Obchodné podmienky v bode „Základné informácie“, pričom na predmetné informácie účastník konania ako predávajúci sám odkazuje v inej časti obchodných podmienok, konkrétne v bode „Reklamačný poriadok“, kde uviedol: „Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, na adrese sídla.“. V rámci okna „Kontakty“ účastník konania síce uviedol: „Prevádzkovateľom internetového obchodu je: Mgr. Magdaléna Kováčičová s.r.o., Čajakova 1198/5 Košice – mestská časť Juh 040 01 IČO: 52 184 684“ avšak číslo zápisu do obchodného registra nie je správne uvedené ako „Vložka číslo 45507/V“, ale nesprávne: „Vložka číslo: 46830/V“. Uvedené nesprávne a rozporuplné informácie sú v rozpore s § 4 ods. 1 písm. a), c) 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 zmysle ktorého je poskytovateľ služieb povinný prijemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť informáciu o obchodnom mene a sídle poskytovateľa služieb, o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu. Uvedené informácie rovnako nenapĺňajú požiadavku ustanovenú § 3 ods. 1 písm. b) 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 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 uviesť obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná.

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania na internetovej stránke www.lovebeauty.sk, v časti Obchodných podmienok: „Záruka, reklamácia a odstúpenie od zmluvy“, uvedením podmienky v znení: „Odstúpením od zmluvy sú si zmluvné strany povinné vrátiť navzájom poskytnuté plnenia. V prípade, ak spotrebiteľ už prevzal objednaný tovar, je povinný ho vrátiť v originálnom nepoškodenom balení.“, ukladal spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy povinnosti bez právneho dôvodu a nad rámec zákona. Uvedenou podmienkou ukladal účastník konania spotrebiteľovi, v prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy, povinnosť vrátiť tovar späť predávajúcejmu v originálnom nepoškodenom balení, nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať, keďže vzhľadom na špecifický spôsob predaja pri zmluvách uzatváraných na diaľku nemá možnosť výrobok skutočne vidieť a uistiť sa o jeho vlastnostiach, prípadne funkčnosti pred uzavretím zmluvy. Odstúpenie od zmluvy teda nemožno vylúčiť pre poškodenie obalu, nakoľko odstúpenie od zmluvy sa viaže na predaný tovar, nie na jeho obal.

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky, keď účastník konania na internetovej stránke www.lovebeauty.sk v Obchodných podmienkach, v bode „Vrátenie tovaru - odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu“, uvedením ustanovenia: „Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v prípadoch, keď predmetný tovar nie je na sklade, alebo ho nie je možné dodať, prípadne sa výrazným spôsobom zmenila cena tovaru“, v bode „Reklamácie - Záruka, reklamácia a odstúpenie od zmluvy“, uvedením: „V súlade s ustanovením §12 odst. 1 c. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení, má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy najneskôr do 14 kalendárnych dní od prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu. V prípade, ak spotrebiteľ využije právo na odstúpenie od zmluvy v uvedenej lehote berie na vedomie, že dodávateľ je oprávnený požadovať náhradu preukázateľne vynaložených nevyhnutných nákladov spojených s odstúpením od zmluvy“, v časti Obchodných podmienok: „Záruka, reklamácia a odstúpenie od zmluvy“, uvedením podmienky v znení: „...V prípade, ak spotrebiteľ vráti objednaný tovar poškodený, čiastočne spotrebovaný resp. v stave, ktorý neodpovedá stavu, v ktorom bol predávajúcim odoslaný, berie na vedomie, že predávajúci je oprávnený reklamáciu ihneď odmietnuť. Po obdržaní a skontrolovaní bezchybného stavu tovaru sa predávajúci zaväzuje kupujúcemu sumu za tovar uhradiť najneskôr do 15 kalendárnych dní. Spotrebiteľ je zároveň povinný v odstúpení od zmluvy uviesť kontaktné údaje a číslo účtu, na ktorý má byť uhradená suma za objednaný tovar poukázaná zo strany predávajúceho. Pri nesplnení uvedených podmienok môže uplatniť predávajúci voči spotrebiteľovi kompenzáciu za zníženie hodnoty vráteného tovaru“, uvádzal podmienky spôsobilé založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa t.j. neprijateľné obchodné podmienky. Podmienka týkajúca sa zrušenia objednávky zo strany účastníka konania, upravená v bode „Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu“, spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle ustanovenia § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj alebo odmietnuť poskytnutie služby ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Ďalej, zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy (vychádzajúc z citovaného označenia bodu obchodných podmienok), neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi a odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený, alebo inak pripravený na predaj, ďalej informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktoré má byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá, pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. K podmienke, na základe ktorej je účastník konania oprávnený požadovať náhradu preukázateľne vynaložených nevyhnutných nákladov spojených s odstúpením od zmluvy, správny orgán uvádza, že v zmysle ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Predávajúci si teda nemôže započítať preukázateľne vynaložené náklady spojené s odstúpením od zmluvy oproti kúpnej cene, ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Prípadnú náhradu nákladov si môže účastník konania ako predávajúci uplatniť až následne v rámci samotného občianskeho konania na príslušnom súde. Akékoľvek jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je vylúčené. Zakotvením vyššie uvedených zmluvných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podmienka, týkajúca sa vrátenia kúpnej ceny pri odstúpení kupujúceho od kúpnej zmluvy, a to v lehote do 15 dní po obdržaní a skontrolovaní bezchybného stavu tovaru je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 a 2 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého „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;...“ Predĺžením lehoty na vrátenie zaplatenej časti kúpnej ceny v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy dochádza k použitiu neprijateľnej podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko obmedzuje a vylučuje práva spotrebiteľa pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru. Ďalšia časť uvedenej podmienky, upravujúca kompenzáciu za zníženie hodnoty vráteného tovaru, umožňuje predávajúcemu jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov v prípade odstúpenia od zmluvy pri vrátení tovaru so zníženou hodnotou v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie jeho povahy, vlastností a funkčnosti, pričom podľa ustanovenia § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom pri vrátení tovaru vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle dikcie § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu. Pričom účastník konania ako predávajúci si nemôže podmieňovať vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ splnil všetky zákonom stanovené podmienky pre odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákonov, citované vo výrokovej 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 25.02.2021 doručeným do jeho elektronickej schránky 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.

Dňa 02.06.2020 bola orgánu dozoru doručená správa o odstránení kontrolou zistených nedostatkov. Kontrolovaná osoba (účastník konania) oznámila vykonanie nariadených opatrení, čo zdokumentovala priložením upravených obchodných podmienok. Dodala, že počas trvania podnikateľskej činnosti na ňu nebola podaná sťažnosť a vždy sa snažila dodržiavať príslušné zákony vzťahujúce sa na jej obchodnú činnosť. Takto bude pokračovať aj v budúcnosti a tiež aj v zmysle usmernení SOI za účelom spokojnosti jej zákazníkov. Uvedený problém je pre ňu ponaučením a preto žiada o zhovievavý prístup pri doriešení jej prípadu.

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 nespĺnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú 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 § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3. V zmysle § 3 ods. 1 zákona 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.

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.

Vyššie uvedené podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.lovebeauty.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 spoľahlivo zistené, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pred uzavretím 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.

Vo vzťahu k skutočnostiam uvádzaným účastníkom konania v jeho podaní (správa o odstránení nedostatkov) zo dňa 02.06.2020 správny orgán opätovne uvádza, že účastník konania za zistené porušenie zákona zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na ním poukazované subjektívne okolnosti. Okamžite prijaté opatrenia, smerujúce k náprave protiprávneho stavu zisteného kontrolou, vníma správny orgán pozitívne, avšak považuje za potrebné zdôrazniť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je jednou z povinností kontrolovanej osoby, vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a ktorý, vzhľadom na jeho rozsah, nemožno považovať za menej závažný. Promptné uskutočnenie nápravy, preverené i v rámci následnej kontroly plnenia uložených opatrení, vykonanej inšpektormi SOI dňa 28.08.2020, však správny orgán vzal do úvahy pri určovaní výšky ukladanej sankcie.

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

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 to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie (kupujúci má právo na úplné poskytnutie informácií v zmysle § 4 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, rovnako v zmysle ustanovenia § 3 zákona č. 102/2014 Z.z.), ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci uvedením zavádzajúcich informácií týkajúcich sa odstúpenia od zmluvy nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri riadnom informovaní spotrebiteľa o podmienkach a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi. 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. 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. Rovnako správny orgán prihliadal 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. Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené všeobecné zmluvné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj 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 nedodržaní 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 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 vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Pokuta bola uložená na spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú, pričom má za to, že uloženie pokuty v stanovenej výške bude dostatočné na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty zohľadňujúceho mieru spoločenskej nebezpečnosti vytýkaného porušenia zákona.

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.