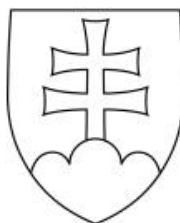


**Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice**

Číslo: P/0088/08/20

Dňa: 31.03.2021



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 Bakšiová – LUXURY, miesto podnikania: Buzica 284, 044 73, IČO: 44 748 442, výkon kontroly internetového obchodu www.luxury-shop.sk, začatý v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 12.05.2020, kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 20.05.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol následne zaslaný kontrolovanej osobe,

- **pre porušenie povinností 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 jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi 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, keď na internetovej stránke účastníka konania www.luxury-shop.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona.

- **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.luxury-shop.sk sa nenachádzal 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.luxury-shop.sk v časti 11 Obchodných podmienok (OP) „*Alternatívne riešenie sporov*“ uvedením podmienky v znení: „Pri neoprávnenej reklamacii je kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté jej riešením, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, v rozpore so zákonom, v neprospech spotrebiteľa;

- **pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko na svojej internetovej stránke www.luxury-shop.sk, v časti 8 OP „*Vrátenie tovaru*“ uvedením podmienky v znení: „Tovar zakúpený v našom elektronickom obchode www.luxury-shop.sk je možno vrátiť bez udania dôvodu do 14 dní od jeho prevzatia. Ak ste zistili bezprostredne po nákupe, že vám tovar z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje, máte teda možnosť ho v tejto dobe bez uvedenia dôvodu vrátiť a následne Vám bude vrátená kúpna cena formou šekovej poukážky alebo prevodom na váš účet najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy. Vrátený tovar musí obsahovať pôvodné balenie a nákupný doklad. Náklady na prepravu tovaru k dodávateľovi nesie plnej výške zákazník.“, upieral spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov;

- **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.luxury-shop.sk v časti 3 OP „*Storno objednávky*“: „*Storno objednávky zo strany kupujúceho: Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením. V prípade ak objednávku záväzne potvrdí, môže stornovať len vtedy, ak predávajúci nesplní dohodnuté podmienky dodania. V prípade stornovania potvrdennej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú týmto jednaním. Predávajúci uplatní právo na úhradu škody najmä v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. Storno poplatok môže byť až do výšky 100% z celkovej ceny tovaru.*“, v časti 3. „*Storno objednávky*“ uvedením: „*Storno objednávky zo strany predávajúceho: predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch: objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, kupujúci je nedostupný, neodpovedá na e-mail telefón atď.) Požadovaný tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci časť alebo celú sumu ceny tovaru zaplatil, predávajúci mu uhradí sumu vráti - prevedie na účet alebo zašle na adresu do 15- tich kalendárnych dní., v Obchodných podmienkach, v časti 8. „Vrátenie tovaru“ uvedením: „*Prípadné reklamácie vyriešime k Vašej spokojnosti individuálnou dohodou s Vami a v súlade s platným poriadkom. Kupujúci je povinný tovar po jeho prevzatí prezrieť tak, aby zistil prípadné vady a poškodenia. Keďže ide o second**

hand tovar, čo bol už predtým nosený, snažíme stav napísať čo najlepšie, ale aj napriek tomu, môže stať, že nájdete také vady, ktoré neboli uvedené v popise, keď sa to stane, napíšte nám ihneď. Za vady spôsobené prepravcom neručíme.“, v časti 10 OP „Postup pri reklamacii“ uvedením „Aby mohla byť Vaša reklamácia akceptovaná je nutné dodržať niekoľko pravidiel: 1. po prevzatí tovaru si prezrite tovar a doklad o predaji. Ak zistíte pri prevzatí tovaru chyby, je vašou povinnosťou oznámiť nám zistené skutočnosti prostredníctvom e-mailu, najneskôr však do 3 dní od prevzatia tovaru.“, v časti 10 OP „Postup pri reklamacii“ uvedením „Vašu reklamáciu vybavíme čo najrýchlejšie, najneskôr do 30 dní od jej vzniku, teda prevzatíu tovaru našou firmou. O výsledku Vás budeme informovať prostredníctvom e-mailu, pokiaľ nedohodneme inak. V prípade ak je nutné poslať tovar na posúdenie reklamácie dodávateľovi, môže sa doba na vybavenie reklamácie predĺžiť, čo bude zo strany predávajúceho oznámené kupujúcemu.“, v bode 2 časti 10 OP: „Postup pri reklamacii“ uvedením: „...Reklamovaný tovar Vám vymeníme za iný, ktorý si vyberiete alebo Vám vrátime peniaze. Poštovné a iné poplatky nevraciam. Poškodenie tovaru pri preprave má následok neuznanie reklamácie.“, dojednal v spotrebiteľskej zmluve podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky; uvádzal 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 – 00880820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.05.2020 bol inšpektormi SOI v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania prostredníctvom internetovej stránky www.luxury-shop.sk. Kontrola bola ukončená dňa 20.05.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol dňa 21.05.2020 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 všeobecných 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 uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi 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, keď na internetovej stránke účastníka konania www.luxury-shop.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 k zákonu č. 102/2014 Z. z.;

- 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.luxury-shop.sk sa nenachádzal 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 ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania na internetovej stránke www.luxury-shop.sk, v časti 11 Obchodných podmienok (OP) „*Alternatívne riešenie sporov*“ uvedením podmienky v znení: „*Pri neoprávnenej reklamácií je kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté jej riešením*“, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, v rozpore so zákonom, v neprospech spotrebiteľa. Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní či iných poplatkov, a to bez ohľadu na výsledok reklamácie. Uvedenému právu spotrebiteľa korešponduje povinnosť predávajúceho reklamáciu vybaviť riadne a včas. V ustanovení § 18 ods. 6 zákona č.250/2007 Z.z. je výslovné upravené, že ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Zároveň je v ustanovení § 18 ods. 7 zákona č.250/2007 Z.z. uvedené, že ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Zároveň je v § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) uvedené, že kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Samotná formulácia uvedenej podmienky má dispozíciu zneistiť spotrebiteľa pri rozhodovaní o uplatnení reklamácie pri výskyte vady, keďže samotný spotrebiteľ nie je odborne zdatný posúdiť, či sa jedná o výrobnú vadu, alebo nie. Požadovanie úhrady nákladov reklamácie súvisiacich s reklamáciou (hoci aj neoprávnenou) je teda povinnosťou kladenou nad rámec zákona;

- 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 ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko na internetovej stránke www.luxury-shop.sk, v časti 8 OP „*Vrátenie tovaru*“ uvádzal podmienku v znení: „*Tovar zakúpený v našom elektronickom obchode www.luxury-shop.sk je možno vrátiť bez udania dôvodu do 14 dní od jeho prevzatia. Ak ste zistili bezprostredne po nákupe, že vám tovar z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje, máte teda možnosť ho v tejto dobe bez uvedenia dôvodu vrátiť a následne Vám bude vrátená kúpna cena formou šekovej poukážky alebo prevodom na váš účet najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy. Vrátený tovar musí obsahovať pôvodné balenie a nákupný doklad. Náklady na prepravu tovaru k dodávateľovi nesie plnej výške zákazník.*“. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho

prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Zo strany účastníka konania uvedeným ustanovením došlo k jednostrannému predĺženiu lehoty na vrátenie platieb v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa;

- 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.luxury-shop.sk v Obchodných podmienkach častiach: *Storno objednávky*, *Vrátenie tovaru*, *Postup pri reklamácii*, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

-v časti OP v časti 3 OP „*Storno objednávky*“: „*Storno objednávky zo strany kupujúceho: Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením. V prípade ak objednávku záväzne potvrdí, môže stornovať len vtedy, ak predávajúci nesplní dohodnuté podmienky dodania. V prípade stornovania potvrdenej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú týmto jednaním. Predávajúci uplatní právo na úhradu škody najmä v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. Storno poplatok môže byť až do výšky 100% z celkovej ceny tovaru.*“. Uvedená podmienka je neprijateľná, nakoľko v zmysle ustanovenia § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. V zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Uvedená podmienka vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a vylučuje práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy;

-v časti 3. „*Storno objednávky*“ uvedením: „*Storno objednávky zo strany predávajúceho: predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch: objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, kupujúci je nedostupný, neodpovedá na e-mail telefón atď.) Požadovaný tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci časť alebo celú sumu ceny tovaru zaplatil, predávajúci mu uhradí sumu vráti - prevedie na účet alebo zašle na adresu do 15- tich kalendárnych dní.*“. Uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predaj výrobok spotrebiteľovi a odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený, alebo inak pripravený na predaj; 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;

- v časti 8. „*Vrátenie tovaru*“ uvedením: „*Prípadné reklamácie vyriešime k Vašej spokojnosti individuálnou dohodou s Vami a v súlade s platným poriadkom. Kupujúci je povinný tovar po jeho prevzatí prezrieť tak, aby zistil prípadné vady a poškodenia. Keďže ide o second hand tovar, čo bol už predtým nosený, snažíme stav napísať čo najlepšie, ale aj napriek tomu, môže stať, že nájdete také vady, ktoré neboli uvedené v popise, keď sa to stane, napíšete nám ihneď. Za vady spôsobené prepravcom neručíme.*“

Podmienka vylúčenia zodpovednosti za vady výrobkov spôsobené prepravcom je neprijateľnou zmluvnou podmienkou, nakoľko podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. V zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Dopravu zabezpečuje predávajúci, t.j. zodpovedá za poškodenie tovaru až do momentu prevzatia tovaru kupujúcim. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním poverená osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru;

- v časti 10 OP „Postup pri reklamacii“ uvedením „Aby mohla byť Vaša reklamácia akceptovaná je nutné dodržať niekoľko pravidiel: 1. po prevzatí tovaru si prezrite tovar a doklad o predaji. Ak zistíte pri prevzatí tovaru chyby, je vašou povinnosťou oznámiť nám zistené skutočnosti prostredníctvom e-mailu, najneskôr však do 3 dní od prevzatia tovaru.“,

Uvedenou podmienkou obmedzujúcou právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie v lehote do 3 dní od prevzatia tovaru, ako aj ďalšou podmienkou, a to zistené skutočnosti oznámiť emailom účastník konania upiera spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie a je teda neprijateľnou zmluvnou podmienkou v zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, ktorý stanovuje že spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Podmienkou oznámiť vady dodaných výrobkov prostredníctvom e-mailu účastník konania ukladá spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona, nakoľko žiadny právny predpis neustanovuje spotrebiteľovi povinnosť uplatniť reklamáciu výhradne týmto spôsobom;

-v časti 10 OP „Postup pri reklamacii“ uvedením „Vašu reklamáciu vybavíme čo najrýchlejšie, najneskôr do 30 dní od jej vzniku, teda prevzatíu tovaru našou firmou. O výsledku Vás budeme informovať prostredníctvom e-mailu, pokiaľ nedohodneme inak. V prípade ak je nutné poslať tovar na posúdenie reklamácie dodávateľovi, môže sa doba na vybavenie reklamácie predĺžiť, čo bude zo strany predávajúceho oznámené kupujúcemu.“ Uvedená podmienka je neprijateľná, nakoľko v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. sa po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok;

-v bode 2 časti 10 OP: „Postup pri reklamacii“ uvedením: „...Reklamovaný tovar Vám vymeníme za iný, ktorý si vyberiete alebo Vám vrátime peniaze. Poštovné a iné poplatky nevraciam. Poškodenie tovaru pri preprave má následok neuznanie reklamácie.“ Uvedená podmienka je v rozpore so zákonom a preto je neprijateľná. Účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa riadne o podmienkach a spôsobe reklamácie, nakoľko v zmysle ustanovenia § 598 Občianskeho zákonníka kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady a teda predávajúci v rozpore so znením § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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 01.03.2021 doručeným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk vo forme listinného rovnopisu dňa 09.03.2021.

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 vyjadril. Vo vyjadrení zo dňa 17.03.2021, ktoré bolo správne orgánu doručené dňa 22.03.2021, účastníčka konania uvádza, že na základe Inšpekčného záznamu vykonala nariadené pokyny, ku ktorým ju správny orgán zaviazal. Účastníčka konania uvádza, že vytýkané vady mali len formálny charakter pričom nikdy nedošlo k materiálnej škode spotrebiteľovi. Účastníčka konania zároveň uviedla, že uvedené nedostatky jej v minulosti neboli zo strany kontrolného orgánu vytýkané a ani zo strany kontrolného orgánu jej nebola udelená sankcia. Účastníčka konania požiadala správny orgán aby prihliadol na právnu úpravu vyjadrenú v zákone č. 198/2020 Z.z., pripúšťajúcu i možnosť tzv. druhej šance pre podnikateľský subjekt v prípade preukázateľnej snahy o uskutočnenie nápravy kontrolou zisteného protiprávneho stavu, ktorú v danom prípade podľa účastníčky konania nemožno spochybníť, nakoľko účastníčka konania prijala všetky uložené opatrenia a napravila protiprávny stav a zamedzila ich výskytu do budúcnosti.

Dňa 16.06.2020 kontrolovaná osoba (účastník konania) zaslala elektronickou poštou orgánu dozoru správu o odstránení kontrolou zistených nedostatkov, v ktorej uvádza, že na základe inšpekčného záznamu odstránila zistené nedostatky na internetovej stránke www.luxury-shop.sk

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 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 spotrebiteľovi 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 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. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nesmú spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Podľa § 3 ods. 1 h) 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, 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.

Podľa § 3 ods. 1 t) 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, 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.

Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol spotrebiteľovi odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, rovnako neposkytol na spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy. 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.

Správny orgán pozitívne hodnotí opatrenia účastníka konania smerujúce k okamžitej náprave protiprávneho stavu, avšak rovnako tak považuje za potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou vníma ako dodržanie povinnosti vyplývajúcej 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, zmysle ktorého je kontrolovaná osoba *povinná* v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich

príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI teda nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Správny orgán s ohľadom na vyjadrenie účastníka konania tiež zdôrazňuje, že za zistené nedostatky zodpovedá na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci (nevedomosť o porušovaní právnych predpisov), za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov.

Vo vzťahu 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 zdôrazňuje, že uvedené ustanovenie je možné aplikovať na prípad menej závažného porušenia povinnosti, pričom z výsledkov vykonanej kontroly takýto záver nie je možné vyvodiť. V prejednávanom prípade bolo totiž potrebné prihliadať na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou mohli neprimerane závažným spôsobom 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. Navyše, zo strany účastníka konania došlo k súčasnému porušeniu povinností vyplývajúcich z dvoch právnych predpisov zaoberajúcich sa ochranou spotrebiteľa, a to zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z. z.

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. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa. 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.

Odhliadnuc od uvedeného, správny orgán pri rozhodovaní vo veci prihliadol na snahu účastníka konania o okamžité uskutočnenie nápravy, ktorá bola preukázaná následnou kontrolou plnenia opatrení uložených podľa zákona č. 128/2002 Z. z., uskutočnenou inšpektormi SOI, o ktorej bol dňa 18.08.2020 spísaný inšpekčný záznam. Správny orgán tiež vzal do úvahy aj vývoj pandemickej situácie a jej následný nepriaznivý dopad na niektoré podnikateľské subjekty počas trvania obmedzení a opatrení súvisiacich s krízovou situáciou spôsobenou šírením ochorenia COVID – 19. Uvedené okolnosti boli správnym orgánom zohľadňované pri ukladaní výšky 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 § 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 upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol spotrebiteľovi odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy. Uvedením zavádzajúcich informácií týkajúcich sa reklamácie tovaru, zodpovednosti za vady nedodrжал účastník konania zákonom predpísané povinnosti pri riadnom informovaní spotrebiteľa o podmienkach a postupe pri uplatňovaní zodpovednosti za vady zo strany spotrebiteľa, čím došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym spôsobom poskytnutých informácií sa pritom jedná o dôležité údaje, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní pri reklamácii tovaru. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

Ukladaním povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu a porušením zákazu upierania práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách účastník konania stanovil pre spotrebiteľa prísnejšie predpoklady na úspešné uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady, ktorá môže pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklostí a praxe spôsobiť spotrebiteľovi ujmu. Ukladaním povinnosti spotrebiteľovi uhradiť náklady neoprávnenej reklamácie dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento pri potrebe naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania, môže byť odradený od uplatnenia jeho práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. 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. 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 skutočností, 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 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

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 dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty.

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: D/0150/08/20

Dňa: 31.03.2021

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný orgán dohľadu v zmysle § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 15 ods. 2 písm. a) 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 a v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: Intranet, s.r.o., sídlo: Sokolovská 10, 040 11 Košice, IČO: 46 489 827, kontrola internetového obchodu www.penovepuzzle.sk začatá dňa 28.05.2020, ukončená v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj dňa 04.06.2020,

- pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho, keď v čase kontroly nebola na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk, uvedená informácia o telefónnom čísle predávajúceho;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk účastník konania v čase kontroly neoznámil spotrebiteľovi platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. h)** zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keď v čase kontroly na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk sa nebol spotrebiteľom poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. i)** zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, keď na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu;

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. l)** zákona, 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 www.penovepuzzle.sk sa v čase kontroly nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu;

- **pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t)** zákona, v zmysle ktorého je predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk sa v čase kontroly nenachádzal odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 2** zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď účastník konania v čase vykonanej kontroly nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu;

p o k u t u

vo výške 300,- eur **slovom** tristo 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 – 01500820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 28.05.2020 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu www.penovepuzzle.sk. Kontrola bola ukončená dňa 04.06.2020 v sídle Inšpektorátu prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe. Vykonanou kontrolou, bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti:

- podľa § 3 ods. 1 písm. c) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho, keď v čase kontroly nebola na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk, uvedená informácia o telefónnom čísle predávajúceho;

- podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk účastník konania v čase kontroly neoznámil spotrebiteľovi platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

- podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keď v čase kontroly na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk sa nebol spotrebiteľom poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona č. 102/2014 Z. z.;

- podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, keď na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu;

- podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona, 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 www.penovepuzzle.sk sa v čase kontroly nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu;

- podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk sa v čase kontroly

nenachádzal odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

- podľa § 4 ods. 2 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď účastník konania v čase vykonanej kontroly nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 15.03.2021, zasielaným 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 konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný konateľ kontrolovanej osoby (účastníka konania) vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol, že nedostatky odstránia v určenej lehote.

Dňa 12.06.2020 bola do elektronickej schránky orgánu dozoru doručená správa, v ktorej účastník konania (kontrolovaná osoba) uviedol, že po zistení nedostatkov pri vykonávaní kontroly na stránke www.penovepuzzle.sk nedostatky odstránili. Dodal, že problém vznikol pri preklápaní systému a dizajnu do nového systému, s ktorým dodnes nie sú spokojní. Všetky vzniknuté nedostatky odstránili a zároveň objednali nový systém pre túto stránku. Preto v nasledujúcich dňoch dôjde aj k vizuálnej zmene tejto stránky.

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 osoba konajúca 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 zákona 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.

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,

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

g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,

i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,

l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,

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.

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

Porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností vyplývajúcich z citovaných ustanovení zákona bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané. Z obsahu inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly je zrejmé, že na internetovej stránke účastníka konania www.penovepuzzle.sk sa v čase kontroly neuvádzali informácie o telefónnom čísle predávajúceho, platobné podmienky, dodacie podmienky, lehota, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, informácia o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, spotrebiteľom nebol poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona č. 102/2014 Z. z., informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk sa v čase kontroly nenachádzalo poučenie o

zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu a ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Kontrolou bolo navyše zistené, že v čase vykonanej kontroly účastník konania nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.penovepuzzle.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

Kontrolné zistenia účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, naopak, vo svojom vyjadrení zo dňa 12.06.2020 poukázal na odstránenie zistených nedostatkov. K tomu správny orgán považuje za potrebné uviesť, že uskutočnenie nápravy (preverené i následnou kontrolou vykonanou dňa 25.09.2020) vníma pozitívne, zároveň však poukazuje na skutočnosť, 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 považované za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny stav. Ostatné, účastníkom konania poukazované skutočnosti, nebolo možné vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter zohľadniť ako okolnosti, zbavujúce účastníka konania zodpovednosti za kontrolou zistené porušenie zákona. Dodatočne prijaté opatrenia smerujúce k uskutočneniu nápravy a k eliminácii škodlivých následkov protiprávneho konania správny orgán síce vzal do úvahy pri určovaní výšky sankcie, nezohľadňoval ho však ako poľahčujúcu okolnosť pri vyhodnocovaní rozsahu a charakteru protiprávneho konania zisteného kontrolou. Správny orgán zdôrazňuje, že rozsah nesplnených povinností predávajúceho bol značný, preto porušenie zákona v danom prípade nemožno považovať za menej závažné. Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods.2 zákona.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. b) zákona sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy, a to vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku oznámiť spotrebiteľovi informáciu o telefónnom čísle predávajúceho, platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, poskytnúť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, vzhľadom na absenciu poučenia o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu, odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ako aj vzhľadom na nesplnenie povinnosti zabezpečiť, aby spotrebiteľ na výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

Následkom porušenia týchto povinností došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona. Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné informácie v súlade s požiadavkami stanovenými 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. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že informácie uvedené v § 3 ods. 1 majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. 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 uvedených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe boli spotrebiteľovi nesprávne poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku. Správny orgán rovnako prihliadol na skutočnosť, že nezabezpečením toho, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, môže byť spotrebiteľ uvedený do omylu. Spotrebiteľ musí byť jasne a vedome upozornený, že za tovar bude platiť. Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona č. 102/2014 Z. z.. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade dotknutými všeobecne záväznými právnymi predpismi č. 102/2014 Z. z.. Pri uložení výšky pokuty však správny orgán pozitívne vnímal a zároveň zohľadnil odstránenie zistených nedostatkov.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.

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.

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 postihnuteľný. 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 § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.

Výšku uloženej pokuty, stanovenej na dolnej hranici zákonnej sadzby, 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.