

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

Číslo: P/0149/08/20

Dňa: 19.04.2021

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: LUANA, spol. s r.o., sídlo: Nám. M. Pajdušáka 46, Smižany 053 11, IČO: 36 198 064, výkon kontroly internetového obchodu www.luana.sk, začatý v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 15.05.2020, kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 29.05.2020 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe,

- **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 jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď na internetovej stránke www.luana.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 a zároveň uviesť 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.luana.sk sa v čase kontroly 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;

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 2** zákona č. 102/2014 Z. z., 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 nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.luana.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, keďže tlačidlo potrebné pre odoslanie objednávky nebolo v čase kontroly označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

- **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 v čase kontroly na internetovej stránke www.luana.sk v Obchodných podmienkach (OP), tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatváranej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného na uvedenej stránke, v bode 6 v bode č.8 „*Vrátenie tovaru*“ uvedením podmienky v znení: „*Podľa § 12 zákona č. 108/2000 Z.z., tovar zakúpený v našom internetovom obchode je možné vrátiť bez udania dôvodu a to najneskôr do 7 dní od jeho prevzatia. Tovar je potrebné vrátiť na adresu sídla spoločnosti v originálnom balení, kompletný, nepoužitý a nepoškodený. Prepravné náklady pri vrátení tovaru hradí zákazník. Tovar vrátený na spôsob dobierky neprijímame! Cena za tovar bude zákazníkovi vrátená bezodkladne po skontrolovaní vráteného tovaru.*“, ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním.

- **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 informácie, nakoľko na svojej internetovej stránke www.luana.sk, neposkytol spotrebiteľovi informáciu o daňovom identifikačnom čísle, o označení registra, ktorý účastníka konania zapísal ani číslo zápisu a ani názov a adresu orgánu dohľadu, 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, v OP zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke www.luana.sk, tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatváranej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného na uvedenej stránke, v bode č. 4 „*Ceny tovaru*“ uvedením podmienky v znení: „*Ceny uvedené v našom internetovom obchode sú platné v čase objednania tovaru. Vyhradzuje si právo tlačových chýb a zmeny cien, v prípade zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok od výrobcov a ostatných dodávateľov tovaru*“, ďalej v OP v bode č.8 „*Vrátenie tovaru*“ uvedením

podmienky v znení: „Podľa § 12 zákona č. 108/2000 Z.z., tovar zakúpený v našom internetovom obchode je možné vrátiť bez udania dôvodu a to najneskôr do 7 dní od jeho prevzatia. Tovar je potrebné vrátiť na adresu sídla spoločnosti v originálnom balení, kompletný, nepoužitý a nepoškodený. Prepravné náklady pri vrátení tovaru hradí zákazník. Tovar vrátený na spôsob dobierky neprijímame! Cena za tovar bude zákazníkovi vrátena bezodkladne po skontrolovaní vráteného tovaru.“, ďalej v OP v bode č. 9 „Reklamačný poriadok“ uvedením podmienky v znení: „Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od kupujúceho k predávajúcemu hradí kupujúci. Poštovné a iné poplatky nevraciam.“ 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 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 – 01490820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 15.05.2020 bol inšpektormi SOI v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania prostredníctvom internetovej stránky www.luana.sk. Kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 29.05.2020 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe. 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 Obchodných podmienok a preverení informácií poskytnutých spotrebiteľom pred uzatvorením zmluvy na diaľku, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností:

- 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.luana.sk sa v čase kontroly nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona;

- 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.luana.sk sa v čase kontroly 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;

- podľa § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., 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 kontroly nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.luana.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, keďže tlačidlo potrebné pre odoslanie objednávky nebolo označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu;

- 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.luana.sk v OP ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním, a to konkrétne v bode 6 v bode č.8 „*Vrátenie tovaru*“ uvedením podmienky v znení: „*Podľa § 12 zákona č. 108/2000 Z.z., tovar zakúpený v našom internetovom obchode je možné vrátiť bez udania dôvodu a to najneskôr do 7 dní od jeho prevzatia. Tovar je potrebné vrátiť na adresu sídla spoločnosti v originálnom balení, kompletný, nepoužitý a nepoškodený. Prepravné náklady pri vrátení tovaru hradí zákazník. Tovar vrátený na spôsob dobierky neprijímame! Cena za tovar bude zákazníkovi vrátená bezodkladne po skontrolovaní vráteného tovaru.*“. Uvedenou podmienkou ukladal účastník konania spotrebiteľovi, v prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy povinnosti bez právneho dôvodu a to zaslať tovar späť účastníkovi konania, ako predávajúcemu nepoškodený a v originálnom balení. Takto uvedená podmienka vedie k zhoršeniu zmluvného postavenia spotrebiteľa. Odchyľuje sa od práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľovi neukladá žiaden právny predpis vrátiť tovar nepoškodený v pôvodnom obale. Zákon nezakazuje spotrebiteľovi tovar vyskúšať, t. j. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom potrebným na zistenie jeho vlastností a funkčností tak, ako v kamennej predajni a následne využiť právo na odstúpenie od zmluvy. V prípade preukázateľne vzniknutej škody na tovare si môže predávajúci uplatniť právo na náhradu škody voči spotrebiteľovi na základe zodpovednosti spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru. 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.

- 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 (t.j. právo podľa § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z.), nakoľko na internetovej stránke www.luana.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o daňovom identifikačnom čísle, o označení registra, ktorý účastníka konania zapísal ani číslo zápisu a ani názov a adresu orgánu dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Uvedené je v rozpore s § 4 ods. 1 písm. b), d) a 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 daňovom identifikačnom čísle, o označení registra, ktorý účastníka konania zapísal a číslo zápisu, ďalej názov a adresu orgánu dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Absenciou vyššie uvedených informácií bol spotrebiteľ ukrátený o zákonodarcom určené údaje, ktoré by mu uľahčili získať informácie o predávajúcom z príslušného obchodného registra a informácie o orgáne vykonávajúcom dohľad nad účastníkom konania.

- 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.luana.sk v OP, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v bode č. 4 OP „Ceny tovaru“, v bode č.8 OP „Vrátenie tovaru“, v OP v bode č. 9 „Reklamačný poriadok“, a to nasledovne:

-v bode č.4 „Ceny tovaru“ uvedením podmienky v znení: „Ceny uvedené v našom internetovom obchode sú platné v čase objednania tovaru. Vyhradzuje si právo tlačových chýb a zmeny cien, v prípade zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok od výrobcov a ostatných dodávateľov tovaru“. Uvedená zmluvná podmienka je neprijateľná, nakoľko vnáša nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona Občianskeho zákonníka). 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. Cena je podstatná podmienka zmluvy a jej zmenu si účastník konania nemôže vyhradiť bez možnosti odstúpenia od zmluvy kupujúcim, takto formulovaná podmienka je spôsobilá privodiť ujmu spotrebiteľovi.

-v bode č.8 „Vrátenie tovaru“ uvedením podmienky v znení: „Podľa § 12 zákona č. 108/2000 Z.z., tovar zakúpený v našom internetovom obchode je možné vrátiť bez udania dôvodu a to najneskôr do 7 dní od jeho prevzatia. Tovar je potrebné vrátiť na adresu sídla spoločnosti v originálnom balení, kompletný, nepoužitý a nepoškodený. Prepravné náklady pri vrátení tovaru hradí zákazník. Tovar vrátený na spôsob dobierky neprijímame! Cena za tovar bude zákazníkovi vrátená bezodkladne po skontrolovaní vráteného tovaru.“, čo je v rozpore s § 7 ods. 1 a ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. v zmysle, ktorého je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, ako aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Zo strany účastníka konania uvedeným ustanovením došlo k jednostrannému skráteniu lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa;

-v bode č.9 „Reklamačný poriadok“ uvedením podmienky v znení: „Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od kupujúceho k predávajúcemu hradí kupujúci. Poštovné a iné poplatky nevraciam“. 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 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 22.03.2021 doručeným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 22.03.2021.

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. K dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril. Dňa 10.06.2020 bola orgánu dozoru zo strany kontrolovanej osoby (účastníka konania) doručená správa o odstránení nedostatkov zistených kontrolou a vykonaní a opatrenia na nápravu obchodných podmienok.

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 upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3

Podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z 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, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) 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.

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 § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z je predávajúci 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 "objedávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.luana.sk. Obchodné podmienky, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatváratej na diaľku, 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 povinnosti bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nesplnil si zákonnú povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Účastník konania ako predávajúci si nesplnil povinnosť pred uzavretím zmluvy poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, účastník konania neposkytol spotrebiteľovi informácie o alternatívnom riešení sporov, neposkytol mu 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. 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 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. V prejednávanom prípade správny orgán prihliadal na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou mohli neprímerane závažným spôsobom zasiahnuť do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. 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. 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. S prihliadnutím na uvedené teda nemožno na protiprávny stav zistený kontrolou nazerať ako na menej závažné porušenie povinností predávajúceho.

Správny orgán ďalej uvádza, že k naplneniu skutkovej podstaty predmetných správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Pričom 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. 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 dňa 11.06.2020. 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. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 zákona.

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 povinnosti bez právneho dôvodu, uprel spotrebiteľovi právo informácie týkajúce sa daňového identifikačného čísla ako aj orgánu dozoru, ktorému jeho činnosť podlieha, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nespĺnil si povinnosti zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, neposkytol spotrebiteľovi informácie o alternatívnom riešení sporov ani mu neposkytol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, spotrebiteľovi neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy. 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 odstúpenie od zmluvy, ktorá môže spotrebiteľovi ujmu. Ukladaním povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu pri uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy môže byť spotrebiteľ odradený od uplatnenia jeho zákonom garantovaných práv. 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. 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 zohľadnil, že účastník konania vo svojich obchodných podmienkach nepravdivo informoval spotrebiteľa o možnosti odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru, nakoľko v zmysle platného zákona má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 (kalendárnych) dní odo dňa prevzatia tovaru a že predávajúci vráti spotrebiteľovi v prípade odstúpenia od zmluvy kúpnu cenu za podmienky vrátenia nepoškodeného tovaru v originálnom balení. Správny orgán teda 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, keďže 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, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Správny orgán prihliadal aj na skutočnosť, že nespĺnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ potvrdil, že je oboznámený so skutočnosťou, že na základe odoslania objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar alebo službu, dochádza k oslabeniu zákonom predpokladanej ochrany spotrebiteľa, byť zákonom požadovaným spôsobom oboznámený o skutočnosti, že spotrebiteľ bude povinný plniť peňažný záväzok. Účelom ustanovenia § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je ochrana spotrebiteľa (predovšetkým v prípadoch, ak od neho predávajúci

žiada zaplatiť cenu za plnenie) a eliminácia internetových pascí. Spotrebiteľ preto musí mať vždy možnosť, a to skôr než podá objednávku, pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetu, v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne. Ďalej, účastník konania si nesplnil informačné povinnosti voči spotrebiteľovi ohľadom základných údajov, pričom údaje o označení registra, ktorý účastníka konania zapísal a o čísle 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. Správny orgán taktiež zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na 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. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o prístupí ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie, ktoré ukladá zákon v dôsledku čoho nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z.

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.

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 páchatela prejednávanych 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: P/0151/08/20

Dňa: 21.04.2021

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: **MADERNA s.r.o.**, sídlo: **Bardejovská 1, Košice - mestská časť Západ 040 11, IČO: 44 732 856** výkon kontroly začatý v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 02.06.2020, kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 06.07.2020 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe,

- **pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania v čase kontroly na internetovej stránke v článku V. Všeobecných obchodných podmienok („VOP“) „Podmienky dodania tovaru“, v bode 5.3. uviedol podmienku v znení: „Kupujúci je povinný pri prevzatí, tovar doručený vodičmi predávajúceho riadne skontrolovať a všetky nedostatky nahlásiť priamo vodičom predávajúceho, a to ešte pred potvrdením prevzatia tovaru. Na dodatočné nahlásenie zjavných mechanických poškodení tovaru nie je možné brať ohľad a tieto nebudú predávajúcim uznané. Vodičmi predávajúceho sa rozumejú zamestnanci a/alebo pracovníci zmluvnej prepravnej spoločnosti. Pri preberaní tovar dôkladne skontrolujte, či nie je poškodený vonkajší obal tovaru. V prípade, že zásielka obsahuje sklo, okamžite tovar vybalte a skontrolujte. Záleží nám na tom, aby ste objednaný tovar mohli maximálne využívať a boli s ním spokojný. Nemôžeme však akceptovať reklamácie tovaru, ktoré sú evidentne poškodené prepravou. Táto skutočnosť je nevyhnutná a je potrebné sa ihneď obrátiť na prepravcu. Ďakujeme za pochopenie. V prípade, že je prepravný obal viditeľne poškodený, tovar prevezmite, ale ihneď na mieste spíšte s vodičom reklamačný protokol. Bez**

spísania tohto protokolu tovar v žiadnom prípade nepreberajte.“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním;

- **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 vo VOP, zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke www.maderna.sk (tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatváranej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného na uvedenej stránke), v článku II VOP „Spôsob objednania tovaru a uzavretia kúpnej zmluvy“ v bode 2.4. uvedením podmienky v znení: „Predávajúci si vyhradzuje právo upraviť cenu Tovar uведенú v katalógu Tovarov uvedenom na internetovej stránke Predávajúceho www.maderna.sk pri Objednávkach všetkých Tovarov, pokiaľ zistí, že daná cena bola uvedená chybné. O tejto skutočnosti je Predávajúci povinný informovať Kupujúceho.“, uvádzal 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 internetovej stránke www.maderna.sk vo VOP tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy v článku II v bode 2.4. uvedením podmienky v znení: „Predávajúci si vyhradzuje právo neuskutočniť Akceptáciu Objednávky, t.j. stornovať resp. zrušiť Objednávku pred uzavretím Kúpnej zmluvy v prípade chybné uvedenej ceny, popisu alebo obrázku Tovar uведенom na internetovej stránke Predávajúceho www.maderna.sk ako aj v prípade, ak Predávajúci z dôvodu vypredania alebo nedostupnosti Tovar alebo z dôvodu, že sa výrazným spôsobom zmenila cena Tovar zo strany Výrobca, dovozcu alebo dodávateľa Tovar z dôvodov vyššej moci alebo v prípade, ak ani pri vynaložení všetkého možného úsilia, ktoré možno od Predávajúceho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať Tovar Kupujúceму v cene Tovar uведенej na internetovej stránke Predávajúceho www.maderna.sk.“, ďalej v článku II VOP „Spôsob objednania tovaru a uzavretia kúpnej zmluvy“ v bode 2.5. uvedením podmienky v znení: „V prípade, že si zvolíte túto možnosť osobného odberu, je Vaša objednávka vyradená - ZRUŠENÁ z evidencie internetových objednávok a všetky záväzky voči spotrebiteľovi preberá stredisko - kamenná predajňa MADERNA. Tá zabezpečí tovar o ktorý máte záujem a vyzve Vás k osobnému odberu - kúpe na predajni - platba je priamo na predajnom mieste - cez registračnú pokladnicu. V tomto prípade sa potom nejedná o podomový a zásielkový predaj tovaru, ale jedná sa o kúpu tovaru na objednávku, s osobným odberom, kedy si má spotrebiteľ možnosť a právo pred kúpou si tovar prezrieť a v prípade, že sa rozhodne, nemusí ho prevziať. Osobný odber u firmy MADERNA s.r.o. sa týmto stáva predajom tovaru priamo na predajni. Tovar je osobne predvedený zaškoleným personálom, je názorne vysvetlené a predvedené použitie tovaru a tento predaj sa ďalej riadi všeobecne platnými Obchodnými podmienkami pre predaj v kamennej predajni“; ďalej v článku III VOP „Cena a platobné podmienky“ v bode 3.6. uvedením podmienky v znení: „Ak Predávajúci nemôže splniť Kúpnu zmluvu, pretože objednaný Tovar nemôže dodať, je povinný o tom bezodkladne informovať Kupujúceho a do 14 dní mu vrátiť Kúpnu cenu zaplatenú za Tovar...“; ďalej v článku IV VOP „Dodacia lehota“ v bode 4.3 uvedením podmienky v znení: „V prípade, že objednaný Tovar nie je možné dodať v Dodacej lehote podľa Objednávky, alebo uvedenej na internetovej stránke Predávajúceho www.maderna.sk pri príslušnom Tovare, Predávajúci je o tejto skutočnosti povinný Kupujúceho bezodkladne informovať spolu s uvedením informácie o náhradnom termíne dodania Tovar, prípadne Predávajúci ponúkne Kupujúceму iný Tovar. Ak Predávajúci nesplní svoj záväzok dodať Tovar podľa pôvodne dohodnutej dodacej lehoty, a zároveň nedodá Tovar ani v

dodatočne poskytnutej lehote, Kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť. “, uvádzal podmienky spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a môže mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 1** zákona, č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonaní záručných opráv, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.maderna.sk vo VOP tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v článku VI VOP „Záruka a servis“ v bode 6.3. uvedením podmienky v znení: „Kupujúci môže uplatniť reklamáciu: osobne na predajni v Košiciach alebo odoslaním reklamovaného Tvaru spolu s ďalšími k uplatneniu si nároku na reklamáciu požadovanými dokumentmi poštou na adresu Predávajúceho, uvedenú v sekcii Reklamačný poriadok.“, neinformoval spotrebiteľa riadne o spôsobe reklamácie;

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 7** zákona, č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého 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, keď prešetrovaním podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 183/2020 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ uplatnil dňa 20.02.2020 reklamáciu na výrobok – autosedačka Dualfix (výrobok zakúpený dňa 27.07.2018, t. j. reklamácia uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy), pričom účastník konania ako predávajúci v doklade o vybavení reklamácie (reklamačný lístok č.16/2020) obsahujúcom zamietavé stanovisko k uplatnenej reklamacii, neuviedol informáciu, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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 – 01510820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 02.06.2020 bol inšpektormi SOI v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania prostredníctvom internetovej stránky www.maderna.sk, zameranej aj na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 183/2020. Kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 06.07.2020 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu 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. 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.maderna.sk v Obchodných podmienkach ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním, a to konkrétne v

článku V. VOP „Podmienky dodania tovaru“ v bode 5.3. „Kupujúci je povinný pri prevzatí, tovar doručený vodičmi predávajúceho riadne skontrolovať a všetky nedostatky nahlásiť priamo vodičom predávajúceho, a to ešte pred potvrdením prevzatia tovaru. Na dodatočné nahlásenie zjavných mechanických poškodení tovaru nie je možné brať ohľad a tieto nebudú predávajúcim uznané. Vodičmi predávajúceho sa rozumejú zamestnanci a/alebo pracovníci zmluvnej prepravnej spoločnosti. Pri preberaní tovar dôkladne skontrolujte, či nie je poškodený vonkajší obal tovaru. V prípade, že zásielka obsahuje sklo, okamžite tovar vybaľte a skontrolujte. Záleží nám na tom, aby ste objednaný tovar mohli maximálne využívať a boli s ním spokojný. Nemôžeme však akceptovať reklamácie tovaru, ktoré sú evidentne poškodené prepravou. Táto skutočnosť je nevyhnutná a je potrebné sa ihneď obrátiť na prepravcu. Ďakujeme za pochopenie. V prípade, že je prepravný obal viditeľne poškodený, tovar prevezmite, ale ihneď na mieste spíšte s vodičom reklamačný protokol. Bez spísania tohto protokolu tovar v žiadnom prípade nepreberajte.“, kupujúci v prípade zistenia poškodenia tovaru/obalu pri jeho prevzatí, nie je povinný spísať s vodičom reklamačný protokol o rozsahu a povahe poškodenia zásielky. Žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá, preto ustanovenie upravujúce spísanie škodového zápisu pri preberaní tovaru kupujúcim, môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho. Podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Prepravu tovaru k spotrebiteľovi zabezpečuje predávajúci, zodpovedá za vady predanej veci od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa má spotrebiteľ právo na uplatnenie reklamácie (§ 3 ods. 1 zákona), a teda touto podmienkou účastník konania zároveň upierať spotrebiteľom právo na uplatnenie reklamácie.

- 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.maderna.sk vo VOP, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v článku II VOP „Spôsob objednania tovaru a uzavretia kúpnej zmluvy“ v bode 2.4. uvedením podmienky v znení: „Predávajúci si vyhradzuje právo upraviť cenu Tovarů uvedenú v katalógu Tovarů uvedenom na internetovej stránke Predávajúceho www.maderna.sk pri Objednávkach všetkých Tovarů, pokiaľ zistí, že daná cena bola uvedená chybné. O tejto skutočnosti je Predávajúci povinný informovať Kupujúceho.“

Uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neopravňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi, 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) 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;

- 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.maderna.sk vo VOP, uvádzal podmienky, ktoré zapríčiňujú alebo môžu zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek

spôsobom uvádza alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa a môžu mať za následok, že tento spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Uvedené bolo zistené v článku II VOP v bode 2.4, v článku II VOP „*Spôsob objednania tovaru a uzavretia kúpnej zmluvy*“, článku III VOP „*Cena a platobné podmienky*“ a v článku IV VOP „*Dodacia lehota*“ a to konkrétne:

- v článku II v bode 2.4. uvedením podmienky v znení: „*Predávajúci si vyhradzuje právo neuskutočniť Akceptáciu Objednávky, t.j. stornovať resp. zrušiť Objednávku pred uzavretím Kúpnej zmluvy v prípade chybne uvedenej ceny, popisu alebo obrázku Tovarů v katalógu Tovarů uvedenom na internetovej stránke Predávajúceho www.maderna.sk ako aj v prípade, ak Predávajúci z dôvodu vypredania alebo nedostupnosti Tovarů alebo z dôvodu, že sa výrazným spôsobom zmenila cena Tovarů zo strany Výrobcu, dovozcu alebo dodávateľa Tovarů z dôvodov vyššej moci alebo v prípade, ak ani pri vynaložení všetkého možného úsilia, ktoré možno od Predávajúceho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať Tovar Kupujúcemu v cene Tovarů uvedenej na internetovej stránke Predávajúceho www.maderna.sk.“,*

- v článku III VOP „*Cena a platobné podmienky*“ v bode 3.6. uvedením podmienky v znení: „*Ak Predávajúci nemôže splniť Kúpnu zmluvu, pretože objednaný Tovar nemôže dodať, je povinný o tom bezodkladne informovať Kupujúceho a do 14 dní mu vrátiť Kúpnu cenu zaplatenú za Tovar...*“,

- v článku IV VOP „*Dodacia lehota*“ v bode 4.3 uvedením podmienky v znení: „*V prípade, že objednaný Tovar nie je možné dodať v Dodacej lehote podľa Objednávky, alebo uvedenej na internetovej stránke Predávajúceho www.maderna.sk pri príslušnom Tovare, Predávajúci je o tejto skutočnosti povinný Kupujúceho bezodkladne informovať spolu s uvedením informácie o náhradnom termíne dodania Tovarů, prípadne Predávajúci ponúkne Kupujúcemu iný Tovar. Ak Predávajúci nesplní svoj záväzok dodať Tovar podľa pôvodne dohodnutej dodacej lehoty, a zároveň nedodá Tovar ani v dodatočne poskytnutej lehote, Kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť.“ V prípade, ak si spotrebiteľ objedná tovar, pričom ho účastník konania nevie dodať a spotrebiteľ na danú skutočnosť nebol vopred upozornený ide o nekalú obchodnú praktiku, klamlivé konanie pri ktorom je spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom možnosti objednania tovarů. Kontrolovaný subjekt je v postavení predávajúceho a je zodpovedný za správne uvedenie dostupnosti tovarů. Rovnako dodacia lehota predstavuje okrem ceny tovarů pre spotrebiteľa jedno z najpodstatnejších kritérií, na základe ktorého urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovarů. Informácia o cene a dostupnosti tovarů je jednou zo základných informácií, ktoré musia byť spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne poskytnuté. Tieto informácie patria medzi jedno z hlavných kritérií, na základe ktorého sa spotrebiteľ rozhoduje o uskutočnení obchodnej transakcie (t.j. kúpe konkrétneho tovarů v internetovom obchode predávajúceho). V prípade ak tovar nie je možné dodať, je účastník konania povinný uviesť túto informáciu ešte pred tým ako spotrebiteľ vloží tovar do košíka.*

Porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky bolo ďalej zistené v článku II VOP „*Spôsob objednania tovarů a uzavretia kúpnej zmluvy*“ v bode 2.5. uvedením podmienky v znení: „*V prípade, že si zvolíte túto možnosť osobného odberu, je Vaša objednávka vyradená - ZRUŠENÁ z evidencie internetových objednávok a všetky záväzky voči spotrebiteľovi preberá stredisko - kamenná predajňa MADERNA. Tá zabezpečí tovar o ktorý máte záujem a vyzve Vás k osobnému odberu - kúpe na predajni - platba je priamo na predajnom mieste - cez registračnú pokladnicu. V tomto prípade sa potom nejedná o podomový a zásielkový predaj tovarů, ale jedná sa o kúpu tovarů na objednávku, s osobným odberom, kedy si má spotrebiteľ možnosť a právo pred kúpou si tovar prezrieť a v prípade, že sa rozhodne, nemusí ho prevziať. Osobný odber u firmy MADERNA s.r.o. sa týmto stáva predajom tovarů priamo na predajni. Tovar je osobne predvedený zaškoleným personálom, je názorne vysvetlené a predvedené použitie tovarů a tento predaj sa ďalej riadi všeobecne platnými Obchodnými podmienkami pre predaj*

v kamennej predajni“. 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, naďalej sa na túto zmluvu vzťahuje režim zákona č. 102/2014 Z.z.;

- podľa § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.maderna.sk vo VOP tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v článku VI VOP „Záruka a servis“ v bode 6.3. uvedením podmienky v znení: „Kupujúci môže uplatniť reklamáciu: osobne na predajni v Košiciach alebo odoslaním reklamovaného Tvaru spolu s ďalšími k uplatneniu si nároku na reklamáciu požadovanými dokumentmi poštou na adresu Predávajúceho, uvedenú v sekcii Reklamačný poriadok.“, neinformoval spotrebiteľa riadne o spôsobe reklamácie. Podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Z vyššie uvedeného je zrejmé, že spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, v čom ho účastník konania ako predávajúci nesmie nijakým spôsobom obmedzovať;

- podľa § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku 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, keď prešetrením podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 183/2020 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ uplatnil dňa 20.02.2020 reklamáciu na výrobok – autosedačka Dualfix (výrobok zakúpený dňa 27.07.2018, t. j. reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy) zameranú na vadu: „zasekáva sa otáčanie autosedačky – neotáča sa ľahko ako pri prvom používaní“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – reklamačný lístok č.16/2020, kde v konečnom riešení reklamácie je uvedené „Reklamácia neoprávnená a zamietla sa. Servis nad rámec záruky. Zanedbaný, špinavý stav.“ Reklamácia bola vybavená dňa 26.02.2020, reklamačný lístok bol opatrený podpisom spotrebiteľa a poznámkou, že spotrebiteľ nesúhlasí s vybavením reklamácie. Kontrolou bolo zistené, že predávajúci pri vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy spotrebiteľovi v doklade o vybavení reklamácie neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona, 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 22.03.2021 doručeným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 22.03.2021.

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 nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Dňa 13.07.2020 bolo k inšpekčnému záznamu zo strany účastníka konania (kontrolovanej osoby) doručené vyjadrenie, v ktorom uviedol, že s opatreniami súhlasí snaží sa ich uviesť do súladu s platnými právnymi predpismi. K reklamáciám účastník konania uviedol, že napriek neuvedeniu v texte obchodných podmienok, reklamácie prijímajú aj telefonické. K prešetrovanému podnetu účastník konania uviedol, že napriek tomu, že v reklamačnom lístku č. 16/2020 o konečnom riešení reklamácie to nie je jednoznačne uvedené, bol výrobok opravený. Tovar bol prijatý na reklamačné konanie aj napriek tomu, že spotrebiteľka nepredložila doklad o kúpe tovaru. Tiež spotrebiteľke na preklopenie obdobia reklamácie zabezpečili zdarma zápožičnú autosedačku. Účastník konania uviedol, že pri prehliadke pracovníkmi servisného strediska boli nájdené napadané kamienky a zvyšky jedla v mechanizme autosedačky. Autosedačka bola servisovaná a servisným strediskom opravená a vyčistená.

Dňa 22.07.2020 bola zo strany účastníka konania doručená správa o odstránení nedostatkov. Účastník konania uviedol, že prijal opatrenia na odstránenie nedostatkov uvedených v inšpekčnom zázname. Účastník konania uzatvoril zmluvu o dielo so spoločnosťou Krši s.r.o., kde sa dodávateľ zaviazal, že po certifikácii internetového obchodu budú obchodné podmienky a reklamačný poriadok v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia 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. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sú nekalé obchodné praktiky zakázané.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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.

V zmysle ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

V zmysle ust. § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z.z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností predávajúceho spoľahlivo preukázané. Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) dňa 20.02.2020 reklamoval výrobok – autosedačku DualFix z dôvodu, že výrobok sa zasekáva pri otáčaní autosedačky a autosedačka sa neotáča ľahko ako pri prvom používaní. Účastníkom konania aj spotrebiteľom bola predložená kópia reklamačného

protokolu 000438 dodávateľa reklamovaného výrobku spoločnosti BABY DIREKT s.r.o., Masarykova 118, Modřice, adresovaný účastníkovi konania zo dňa 20.02.2020, v ktorom je uvedené vyjadrenie technika: „Reklamácia posouzena – zboží opotřebené, zanedbané, proveden servis, výrobní vada a oprávněnost reklamácie dle zákona neshledána“. V reklamačnom lístku č.16/2020 v konečnom riešení reklamácie je uvedené: „Reklamácia neoprávnená a zamietajú sa. Servis nad rámec záruky. Zanedbaný, špinavý stav“. Reklamácia vybavená dňa 26.02.2020, reklamačný lístok opatrený podpisom spotrebiteľa a poznámkou, že spotrebiteľ nesúhlasí s vyjadrením reklamácie. Z predloženého reklamačného lístka ani z reklamačného protokolu dodávateľa nie je zrejmé, či došlo k samotnej oprave výrobku. Z predloženého dokladu však vyplýva, že v predmetnom doklade o vybavení reklamácie nebolo uvedené, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Z ustanovenia § 18 ods. 7 zákona jednoznačne vyplýva povinnosť predávajúceho, v prípade, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a predávajúci ju zamietol, uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Správny orgán podotýka, že SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, ktorá v danom prípade, vzhľadom na predloženú dokumentáciu, dodržaná nebola.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach, tvoriacich súčasť zmlúv uzatváraných na diaľku, zverejnených na internetovej stránke www.maderna.sk, ktoré 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, boli obsiahnuté ustanovenia, ktoré neboli v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporovali. Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, používal nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách a používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, ďalej v čase kontroly účastník konania neinformoval spotrebiteľa riadne o spôsobe reklamácie. 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 náprave protiprávneho stavu, ktorých plnenie bolo preverené aj následnou kontrolou vykonanou inšpektormi SOI v dňoch 08.10.2020 – 12.10.2020, 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 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 teda nezbavuje 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. Skutočnosti uvádzané konateľom spoločnosti vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu ohľadne situácie okolo vybavovania reklamácie spotrebiteľa rovnako nemajú vplyv na zodpovednosť účastníka konania.

V prejednávacom prípade správny orgán prihliadal na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou mohli neprímerane závažným spôsobom zasiahnuť do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. 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. 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. 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.

Ďalej správny orgán uvádza, že účastník konania preukázateľne postupoval v rozpore s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z.. Kontrolou bolo jednoznačne a nespochybniteľne zistené porušenie uvedeného zákona tým, že spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú dňa 20.02.2020 preukázateľne vybavil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote a jedným zo zákonných spôsobov uvedených v § 2 písm. m) cit. zákona (zamietnutím), avšak predávajúci si nespĺnil všetky formálne povinnosti tak ako mu to ukladá zákon. Pokiaľ predávajúci vybaví reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku v zákonom stanovenej lehote zamietnutím, má predávajúci povinnosť v písomnom doklade uviesť komu môže spotrebiteľ výrobok zaslať na odborné posúdenie. Je potrebné uviesť, že inšpektori SOI vyhodnotili skutkový stav šetrenia podnetu spotrebiteľa na základe všetkých predložených písomných materiálov, pričom preukázateľne bolo zistené, že predávajúci nepostupoval v zmysle s § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odhliadnuc od uvedeného, správny orgán pri rozhodovaní vo veci prihliadol na snahu účastníka konania o okamžité uskutočnenie nápravy, ktorá bola preukázaná vyššie spomínanou následnou kontrolou plnenia opatrení uložených podľa zákona č. 128/2002 Z. z., uskutočnenou inšpektormi SOI. 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 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 povinnosti bez právneho dôvodu, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté na nesplnenie povinnosti v prípade, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a predávajúci ju zamietol, uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Následkom porušenia tejto povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. V nadväznosti na § 2 písm. n) cit. zákona, odborným posúdením je písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Na základe citovaných zákonných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, nedodržanie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Problém nastáva v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať prostredníctvom správnych orgánov či v hraničných situáciách na všeobecnom súde odporcu. Správny orgán má za to, že vybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote, avšak s nedodržaním všetkých zákonných povinností bol reálne zúžený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po vybavení reklamácie nie je predávajúcim, ako silnejšou stranou právneho vzťahu, oboznámený so všetkými jemu prislúchajúcimi právami, na základe čoho môže prísť o možnosť podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady. Správny orgán ďalej uvádza, že uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. Podľa ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci,

či poskytovateľ služby povinný reklamáciu prijať a vybaviť v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo v prípade reklamácie uplatnenej po uplynutí 12 mesiacov, ktorá bola zamietnutá nechať si vypracovať odborné posúdenie, pričom na toto právo ho osoba, ktorá reklamáciu vybavila, musí v doklade o vybavení reklamácie upozorniť. Keďže sa jedná o kogentné ustanovenie, nie je možné sa od neho odchyľovať.

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, zvyklosti a praxe spôsobiť spotrebiteľovi ujmu. Ukladaním povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu pri preberaní tovaru a neskôr pri prípadnej reklamacii tovaru môže byť spotrebiteľ odradený od uplatnenia jeho zákonom garantovaných práv. 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 teda 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 spotrebiteľa 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 § 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 § 9 a 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 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 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/0153/08/20

Dňa: 15.04.2021

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: Kerkotherm, akciová spoločnosť, sídlo: Hraničná 3, 040 01 Košice, IČO: 36 189 081, výkon kontroly internetového obchodu www.kerkotherm.sk, začatý v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 04.06.2020, kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 08.07.2020 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe,

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 jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., keď kontrolovaná osoba v čase kontroly na svojej internetovej stránke www.kerkotherm.sk neposkytovala formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona;

pre porušenie povinnosti 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 a zároveň na svojom webovom sídle uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke www.kerkotherm.sk v čase kontroly nebola v čas kontroly uvedená informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, na webovom sídle predávajúceho nebol uvedený 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 v čase kontroly na internetovej stránke www.kerkotherm.sk v časti obchodných podmienok - Čl. 4. 6, uvedením podmienky v znení : „*Kupujúci je povinný riadne skontrolovať tovar, vrátane príslušenstva a balenia tovaru ihneď pri jeho dodaní a prevziať ho. Kupujúci zodpovedá za riadne prevzatie tovaru, pričom reklamácia zjavných väd tovaru, vrátane množstva, príslušenstva alebo balenia musí byť uplatnená ihneď pri preberaní tovaru ešte pred prepravcom. V prípade, ak je tovar alebo obal, v ktorom je tovar dodávaný poškodený, kupujúci je povinný túto skutočnosť oznámiť prepravcovi a bez odkladu pri preberaní tovaru je povinný spísať s odovzdávajúcou osobou protokol o škode, vrátane uvedenia rozsahu a povahy poškodenia, ktorého správnosť potvrdí prepravca svojim podpisom.*“, v časti Čl. 7 bod 7.14 obchodných podmienok , uvedením podmienky v znení : „*V prípade, ak sa jedná o reklamáciu tovaru už osadeného, nalepeného, zabudovaného, pre účely posúdenia oprávnenosti reklamácie navštívi pracovník predávajúceho alebo ním určená osoba kupujúceho a vykoná obhliadku. Vybavenie reklamácie však ani v tomto prípade nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Pri neopodstatnenom výjazde predávajúceho k reklámácii má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom na odborné posúdenie reklamovanej vady. Za neopodstatnený výjazd sa rozumie každý výjazd, na základe ktorého bude reklamácia vybavená ako neopodstatnená.*“, v časti Čl. 7 bod 7.19 obchodných podmienok, uvedením podmienky v znení: „*Pri predkladaní tovaru na reklamáciu je vždy:*

a) potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v internetovom obchode predávajúceho, ďalej vzorky alebo fotodokumentáciu, údaje vytlačené na krabici o reklamovanom tovare - ako napr. číslo výrobku, odtieň, kvalitatívna trieda, rozmerová skupina, triedička, dátum/ alebo iný materiál, ktorý slúži na posúdenie reklamovaných väd a

b) potrebné, aby tovar splňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.) a

c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, predložiť originál záručného listu a

d) je potrebné predložiť všetok reklamovaný tovar vrátane jeho príslušenstva, dokumentácie a návodu spolu s originálnym obalom tovaru, záručným listom a dokladom o zaplatení.“ ,

v časti obchodných podmienok Čl. 9 bod 9.5, uvedením podmienky v znení: „*Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto VOP musí obsahovať najmä identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu úplný, neporušený, nepoškodený tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.*“, ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo

na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.kerkotherm.sk neposkytla spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému jej činnosť (t.j. činnosť poskytovateľa služieb) podlieha. Účastník konania zároveň uvedením podmienky v Čl. 9 bod 9.7 Obchodných podmienok v znení : „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka zníženú o hodnotu jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 15 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“, 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 nesme používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď v čase kontroly účastník konania v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.kerkotherm.sk, tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, uvedením podmienky v Čl. 4 bod 4.1, v znení: „Dodávka tovaru bude podľa dostupnosti jednotlivých produktov a prevádzkových možností predávajúceho realizovaná spravidla v čo najkratšom možnom termíne od akceptácie objednávky, najneskôr je predávajúci povinný potvrdiť objednávku kupujúceho realizovať a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od dodania tovaru dodávateľom alebo výrobcom tovaru predávajúcemu, ak nie je dohodnuté v objednávke a jej potvrdení predávajúcim inak. Predávajúci je oprávnený predĺžiť dodáciu lehotu, a to aj opakovane, avšak oboznámi kupujúceho telefonicky alebo e-mailovou správou. Ak predávajúci nemôže splniť zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať alebo službu poskytnúť, je povinný o tom bezodkladne informovať kupujúceho do 15 dní a vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú na náhradnom plnení.“, uvedením podmienky v Čl. 4. 6 v znení : „.....Následne je kupujúci povinný neodkladne vady tovaru postupom podľa VOP reklamovať, neskoršie reklamácie tohto charakteru nebudú predávajúcim akceptované.“, uvedením podmienky Čl. 4.7 Obchodných podmienok v znení: „Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v dodacej lehote 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 alebo poštovou poukážkou na adresu kupujúceho.“ uvedením podmienky v Čl. 4., bod 4.10 v znení : „Predávajúci môže aj v prípade zmluvy uzavretej prostredníctvom elektronických zariadení na kúpu tovaru na internetovej stránke internetového obchodu predávajúceho umožniť kupujúcemu osobný odber tovaru v prevádzke predávajúceho určenej predávajúcim. V takomto prípade pri osobnom odbere tovaru v mieste prevádzky predávajúceho je kupujúci povinný za tovar zaplatiť najneskôr pri takomto prevzatí, pričom kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa zákona o podomovom a zásielkovom predaji a na právny vzťah medzi zmluvnými stranami sa v takomto prípade vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka o kúpnej zmluve a reklamačný poriadok predávajúceho na jeho prevádzke, ak kupujúci ako fyzická alebo právnická osoba kupuje tovar ako spotrebiteľ...“, uvedením podmienky v Čl. 5 bod. 5.2 v znení“: „Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť ceny jednotlivých položiek tovaru a služieb aj po akceptácii objednávky, najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov, zmeny cien výrobcov a dodávateľov tovaru a zmeny cien prepravných služieb. V prípade takejto jednostrannej zmeny túto skutočnosť predávajúci oznámi kupujúcemu, ktorý má právo odstúpiť od zmluvy...“, uvedením podmienky Čl. 7 bod 7.16 v znení: „Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými

parametrami.“ uvedením podmienky v Čl. 9 bod 9.2 v znení: „Kupujúci je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do siedmich pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.“, uvedením podmienky v Čl. 9, bod. 9.6. v znení: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v lehote 15 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim. Predávajúci je povinný v takomto prípade prevziať tovar späť, vrátiť kupujúcemu najneskôr v uvedenej lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru.“, 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 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 – 01530820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 04.06.2020 bol inšpektormi SOI začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania prostredníctvom internetovej stránky www.kerkotherm.sk. Kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 08.07.2020 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu zástupcovi kontrolovanej osoby. 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 Obchodných podmienok a preverením informácií poskytnutých spotrebiteľom pred uzatvorením zmluvy na diaľku, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností:

- 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 poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., keď kontrolovaná osoba v čase kontroly na svojej internetovej stránke www.kerkotherm.sk neposkytovala formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona;

- 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 a zároveň na svojom webovom sídle uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke www.kerkotherm.sk v čase kontroly nebola v čas kontroly uvedená informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom

systemu alternatívneho riešenia sporov, na webovom sídle predávajúceho nebol uvedený 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. 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 v čase kontroly na internetovej stránke www.kerkotherm.sk v obchodných podmienkach uvádzal ustanovenia, ktorými ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

- v Čl. 4. 6 Obchodných podmienok, uvedením podmienky v znení: „*Kupujúci je povinný riadne skontrolovať tovar, vrátane príslušenstva a balenia tovaru ihneď pri jeho dodaní a prevziať ho. Kupujúci zodpovedá za riadne prevzatie tovaru, pričom reklamácia zjavných väd tovaru, vrátane množstva, príslušenstva alebo balenia musí byť uplatnená ihneď pri preberaní tovaru ešte pred prepravcom. V prípade, ak je tovar alebo obal, v ktorom je tovar dodávaný poškodený, kupujúci je povinný túto skutočnosť oznámiť prepravcovi a bez odkladu pri preberaní tovaru je povinný spísať s odovzdávajúcou osobou protokol o škode, vrátane uvedenia rozsahu a povahy poškodenia, ktorého správnosť potvrdí prepravca svojim podpisom.*“, uvedenou podmienkou ukladal predávajúci spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko, kupujúci v prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí nie je povinný vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia zásielky (škodový zápis). Žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá, preto ustanovenie upravujúce spísanie škodového zápisu pri preberaní tovaru kupujúcim môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho;

- v Čl. 7 bod 7.14 obchodných podmienok, uvedením podmienky v znení: „*V prípade, ak sa jedná o reklamáciu tovaru už osadeného, nalepeného, zabudovaného, pre účely posúdenia oprávnenosti reklamácie navštívi pracovník predávajúceho alebo ním určená osoba kupujúceho a vykoná obhliadku. Vybavenie reklamácie však ani v tomto prípade nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Pri neopodstatnenom výjazde predávajúceho k reklamácií má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom na odborné posúdenie reklamovanej vady. Za neopodstatnený výjazd sa rozumie každý výjazd, na základe ktorého bude reklamácia vybavená ako neopodstatnená.*“, predmetnými ustanoveniami účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to 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. V ustanovení § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa 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 v zmysle § 598

Občianskeho zákonníka kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

- v časti Čl. 7 bod 7.19 obchodných podmienok, uvedením podmienky v znení: „ *Pri predkladaní tovaru na reklamáciu je vždy:*

a) potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v internetovom obchode predávajúceho, ďalej

vzorky alebo fotodokumentáciu, údaje vytlačené na krabici o reklamovanom tovare - ako napr. číslo výrobku, odtieň, kvalitatívna trieda, rozmerová skupina, triedička, dátum/ alebo iný materiál, ktorý slúži na posúdenie reklamovaných vád a

b) potrebné, aby tovar splňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.) a

c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, predložiť originál záručného listu a

d) je potrebné predložiť všetok reklamovaný tovar vrátane jeho príslušenstva, dokumentácie a návodu spolu s originálnym obalom tovaru, záručným listom a dokladom o zaplatení.“

. Uvedeným ustanovením účastník konania ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Požiadavka účastníka konania doručiť tovar pri uplatnení reklamácie fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby, dokumentácie a návodu spolu s originálnym obalom tovaru, je kladená nad rámec zákona, nakoľko žiadny právny predpis spotrebiteľovi neukladá povinnosť, aby si odkladal originál obalu, ani aby ho predložil pri reklamacii vadného výrobku. Zároveň žiadny právny predpis nedáva predávajúcemu právo požadovať od kupujúceho pri reklamacii predloženie pôvodného obalu, dokumentácie. Nemožno súhlasiť ani s podmienkou na doručenie reklamovaného tovaru bez známky jeho použitia, nakoľko spotrebiteľ je oprávnený zakúpený tovar vyskúšať za účelom jeho posúdenia potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Záručná doba sa vzťahuje na uplatnenie väd výrobku, nie jeho balenia, pričom k tomu, aby mohol spotrebiteľ uplatniť zodpovednosť za vady kúpeného výrobku stačí, keď preukáže, že výrobok bol zakúpený u konkrétneho predávajúceho, a že je ešte v záruke.

- v časti obchodných podmienok Čl. 9 bod 9.5, uvedením podmienky v znení: „ *Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto VOP musí obsahovať najmä identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu úplný, neporušený, nepoškodený tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.* “. Uvedeným ustanovením predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon č. 102/2014 Z.z. neukladá kupujúcemu povinnosť zároveň s odstúpením od zmluvy doručiť predávajúcemu tovar a pri odstúpení od zmluvy zaslať tovar predávajúcemu späť ako poistený. Požiadavka zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy doručiť predávajúcemu tovar, a to vo forme poistenej zásielky, je kladená nad rámec zákona č. 102/2014 Z.z. V zmysle § 10 ods. 1 cit. zákona je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Spotrebiteľ teda nie je povinný doručiť predávajúcemu tovar zároveň s odstúpením od zmluvy, tak ako to účastník konania požaduje a súčasne zákon

spotrebiteľovi jednoznačne neukladá povinnosť zaslať tovar vo forme poistenej zásielky. Účastník konania ďalej ukladal spotrebiteľovi povinnosť po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku vrátiť tovar nepoškodený, v originálnom obale a nepoužívaný bez právneho dôvodu a nad rámec zákona. Túto povinnosť spotrebiteľovi totiž neukladá žiaden právny predpis. Zákon nezakazuje spotrebiteľovi tovar vyskúšať, t. j. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom potrebným na zistenie jeho vlastností a funkčností tak, ako v kamennej predajni a následne využiť právo na odstúpenie od zmluvy. V prípade preukázateľne vzniknutej škody na tovare si môže predávajúci uplatniť právo na náhradu škody voči spotrebiteľovi na základe zodpovednosti spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru. Táto skutočnosť však nemôže obmedziť zákonné právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.;

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.kerkotherm.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému jej činnosť (t.j. činnosť poskytovateľa služieb) podlieha. Účastník konania zároveň uvedením podmienky v Čl. 9 bod 9.7 Obchodných podmienok v znení : „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka zníženú o hodnotou jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 15 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“, upieral spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov. Vrátením len kúpnej ceny za tovar uvedenej v záväznom akceptovaní objednávky v prípade odstúpenia od zmluvy a v prípade, že tovar bol použitý, vrátením len jej časti zníženej o hodnotu opotrebenia tovaru za každý deň používania; predĺžením lehoty na vrátenie platieb v prípade odstúpenia od zmluvy, viazaním lehoty na vrátenie platieb nielen od okamihu doručenia odstúpenia od zmluvy ale aj na okamih doručenia tovaru; ako aj jednostranným určením spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom na účet (napr. hotovosť), dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď v čase kontroly účastník konania v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.kerkotherm.sk, tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výrazný nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa t.zn. neprijateľné obchodné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

- uvedením podmienky v Čl. 4 bod 4.1, v znení: „Dodávka tovaru bude podľa dostupnosti jednotlivých produktov a prevádzkových možností predávajúceho realizovaná spravidla v čo najkratšom možnom termíne od akceptácie objednávky, najneskôr je predávajúci povinný potvrdenú objednávku kupujúceho realizovať a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od dodania tovaru dodávateľom alebo výrobcom tovaru predávajúcemu, ak nie je dohodnuté v objednávke a jej potvrdení predávajúcim inak. Predávajúci je oprávnený predĺžiť dodaciu lehotu, a to aj opakovane, avšak oboznámi kupujúceho telefonicky alebo e-mailovou správou. Ak predávajúci nemôže splniť zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať alebo službu

poskytnúť, je povinný o tom bezodkladne informovať kupujúceho do 15 dní a vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú na náhradnom plnení.“. Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 3 ods. 1 písm. g) 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 okrem iného aj dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci 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 vopred preformulovaného súhlasu kupujúceho/spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ síce mal možnosť sa oboznámiť vopred s predmetnou podmienkou (ako aj obchodnými podmienkami komplexne), avšak nemohol ovplyvniť jej obsah;

- uvedením podmienky v Čl. 4. 6 v znení : „...Následne je kupujúci povinný neodkladne vady tovaru postupom podľa VOP reklamovať, neskoršie reklamácie tohto charakteru nebudú predávajúcim akceptované.“. Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Predávajúci teda zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. 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 posúdenie v rámci reklamačného konania. Stanovenie výsledku reklamačného konania ešte pred jeho zahájením je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie;

- uvedením podmienky Čl. 4.7 Obchodných podmienok v znení: „Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v dodacej lehote 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 alebo poštovou poukážkou na adresu kupujúceho.“. Uvedená zmluvná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vnášajúca nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka – ďalej len „Občiansky zákonník“), nakoľko v zmysle § 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;

- uvedením podmienky v Čl. 4., bod 4.10 v znení : „Predávajúci môže aj v prípade zmluvy uzavretej prostredníctvom elektronických zariadení na kúpu tovaru na internetovej stránke internetového obchodu predávajúceho umožniť kupujúcemu osobný odber tovaru v prevádzke predávajúceho určenej predávajúcim. V takomto prípade pri osobnom odbere tovaru v mieste

prevádzky predávajúceho je kupujúci povinný za tovar zaplatiť najneskôr pri takomto prevzatí, pričom kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa zákona o podomovom a zásielkovom predaji a na právny vzťah medzi zmluvnými stranami sa v takomto prípade vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka o kúpnej zmluve a reklamačný poriadok predávajúceho na jeho prevádzke, ak kupujúci ako fyzická alebo právnická osoba kupuje tovar ako spotrebiteľ...“, Uvedená zmluvná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, vnášajúca nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 zákona Občianskeho zákonníka), nakoľko vykazuje rozpor s ust. § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi jednotenne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve a teda spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, pretože podľa § 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa zmluvou uzavretou na diaľku na účely 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, pričom v zmysle zákona č. 102/2014 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 zmluvy podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. v zákonnej lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru ani vtedy, ak platba alebo vyzdvihnutie tovaru prebehlo osobne v predajni predávajúceho.

- uvedením podmienky v Čl. 5 bod. 5.2 v znení: „Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť cenu jednotlivých položiek tovaru a služieb aj po akceptácii objednávky, najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov, zmeny cien výrobcov a dodávateľov tovaru a zmeny cien prepravných služieb. V prípade takejto jednostrannej zmeny túto skutočnosť predávajúci oznámi kupujúcemu, ktorý má právo odstúpiť od zmluvy...“, Uvedená podmienka je neprijateľnou zmluvnou podmienkou vnášajúcou nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko informácia o cene výrobku má pre spotrebiteľa zásadný význam, nakoľko aj na základe nej sa rozhoduje, či si predmetný výrobok kúpi. Predávajúci je v zmysle § 10a) zákona č. 250/2007 Z. z. povinný pred uzavretím zmluvy, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť okrem iného aj predajnú cenu výrobku a ak vzhľadom na povahu výrobku nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob akým sa vypočíta. V zmysle § 14 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku s odvolaním na zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách, podľa ktorého ide o cenu platnú v čase ponuky. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v uvedenej cene, pokiaľ predávajúci potvrdil prijatie objednávky (t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy), čím došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom/kupujúcim. Údaj o predajnej cene tovaru patrí medzi jedno z hlavných kritérií, na základe ktorého sa spotrebiteľ rozhoduje o uskutočnení obchodnej transakcie (t. j. kúpe konkrétneho tovaru v internetovom obchode predávajúceho). Zároveň je v zmysle požiadaviek § 3 ods. 1 písm. e) zák. č. 102/2014 Z. z. predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi oznámiť celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty;

- uvedením podmienky Čl. 7 bod 7.16 v znení: „Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami.“. Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, keď si predávajúci v rozpore so zákonom vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami. Uvedená podmienka je v rozpore s § 2 ods. m) 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, keď vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Výmenou výrobku sa myslí výmena toho istého typu, značky, výkonu a nie jeho ekvivalent.;

- uvedením podmienky v Čl. 9 bod 9.2 v znení: „Kupujúci je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do siedmich pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.“. Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Ustanovenie v predložených Obchodných podmienkach teda obmedzuje a vylučuje práva spotrebiteľa pri odstúpení od zmluvy a vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.“

- uvedením podmienky v Čl. 9, bod. 9.6. v znení: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v lehote 15 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim. Predávajúci je povinný v takomto prípade prevziať tovar späť, vrátiť kupujúcemu najneskôr v uvedenej lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru.“, keďže podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5;

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 18.03.2021 doručeným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 19.03.2021.

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 konania toto svoje procesné právo využil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa písomne vyjadril. Vo vyjadrení zo dňa 23.03.2021, ktoré bolo správnemu orgánu doručené dňa 29.03.2021, účastník konania uvádza, že v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly je konštatované porušenie zákonných predpisov a súčasne je uvedený zoznam opatrení, ktoré je potrebné vykonať v určenej lehote. Účastník konania ďalej uvádza, že rešpektoval závery vykonanej inšpekcie a ihneď po doručení inšpekčného záznamu kontaktoval externú advokátsku kanceláriu, aby okamžite vyhotovila potrebné úpravy dotknutej dokumentácie, pripravila potrebné chýbajúce podklady a celkovo zabezpečila splnenie určených opatrení. Účastník konania má za to, že všetky uložené opatrenia boli prakticky obratom splnené a aktuálne ich spoločnosť neporušuje žiadne z citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa ako ani zákona č. 102/2014 Z.z. Akékoľvek porušenie dotknutých právnych predpisov bolo len výsledkom nedostatočnej aktualizácie ich dokumentácie týkajúcej sa e-shopu, keďže rozsah vykonaných obchodov prostredníctvom e-shopu je v prípade spoločnosti účastníka konania úplne zanedbateľný. V záujme doplnenia dokazovania navrhuje účastník konania oboznámenie sa s aktuálnou zmluvou a súvisiacou dokumentáciou dostupnou v e-shope <http://www.kerkotherm.sk/>, z ktorej je zrejmé, že všetky vytýkané porušenia všeobecne záväzných právnych predpisov boli odstránené a uložené opatrenia boli bezo zvyšku splnené. V ďalšom účastník konania cituje ustanovenia § 24 ods.5 a § 24 ods.6 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti navrhuje, aby správny orgán nerozhodol o uložení pokuty, a to aj s ohľadom na to, že účastník konania viac neporušuje žiadne všeobecne záväzné právne predpisy a bez meškania vykonal všetky uložené opatrenia. Zároveň účastník konania navrhuje zohľadniť minimálnu veľkosť jeho e-shopu, náklady, ktoré vynaložil v súvislosti s vykonaním uložených opatrení prostredníctvom externej advokátskej kancelárie, ako aj charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Dňa 29.03.2021 bolo správnemu orgánu doručené doplnenie vyjadrenia k oznámeniu o začatí správneho konania, v prílohe ktorého predložil účastník konania správnemu orgánu kópiu Inšpekčného záznamu zo dňa 28.09.2020 z vykonania následnej kontroly plnenia opatrení uložených pri kontrole zo dňa 04.06.2020, v ktorom je uvedený záver, že účastník konania odstránil všetky 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 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 spotrebiteľovi ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu;

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3; Podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z 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, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) 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.

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.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.kerkotherm.sk. Obchodné podmienky, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatvárananej na diaľku, 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 povinnosti bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Účastník konania ako predávajúci si nesplnil povinnosť pred uzavretím zmluvy poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a neposkytol spotrebiteľovi informácie o alternatívnom riešení sporov, neposkytol mu ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Povinnosťou účastníka konania 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. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri

dojednávanej 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 účastníkom konania uvádzanému návrhu na neuloženie pokuty na základe ustanovenia § 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. Z výsledkov vykonanej kontroly však takýto záver nie je možné vyvodiť. V prejednávacom prípade bolo totiž potrebné prihliadať na celkový počet a značný rozsah zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol vykonanou kontrolou konštatovaný, na ich obsah, ako aj mieru, akou mohli neprimerane závažným spôsobom zasiahnuť do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, preto v danom prípade nemožno podľa názoru správneho orgánu na konanie účastníka konania nazerať ako na menej závažné porušenie povinnosti a uplatňovať postup vyplývajúci z citovaného ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z.. 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.

Správny orgán pozitívne hodnotí opatrenia účastníka konania smerujúce k okamžitej náprave protiprávneho stavu, avšak zároveň 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 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 teda nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Správny orgán tiež zdôrazňuje, že za zistené nedostatky zodpovedá na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) 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.

Správny orgán ďalej uvádza, že k naplneniu skutkovej podstaty predmetných správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Pričom 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. 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.

Doplnenie dokazovania v danom prípade už správny orgán nepovažoval za potrebné, nakoľko z jeho úradnej činnosti sú mu známe výsledky následnej kontroly plnenia opatrení uložených podľa zákona č. 128/2002 Z. z., ktorá bola inšpektormi SOI uskutočnená dňa 28.09.2020. Promptné uskutočnenie nápravy a odstránenie kontrolou zisteného protiprávneho stavu vzal správny orgán do úvahy pri rozhodovaní vo veci. Rovnako správny orgán prihliadal aj na ostatné účastníkom konania poukazované okolnosti daného prípadu, ako aj na 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. Všetky vyššie uvádzané 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 správnemu 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 povinnosti bez právneho dôvodu, uprel spotrebiteľovi právo informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, v spotrebiteľskej zmluve dojednal neprijateľné podmienky, neposkytol spotrebiteľovi informácie o alternatívnom riešení sporov ani mu neposkytol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, spotrebiteľovi neposkytol formulár na odstúpenie od zmluvy. 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 súvisiace s možnosťou uplatňovania jeho zákonných nárokov zodpovednosti za vady výrobku, či práva na odstúpenie od zmluvy, ktorá môže spotrebiteľovi ujsť. Ukladaním povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu pri uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy môže byť spotrebiteľ odradený od uplatnenia jeho zákonom garantovaných práv. Rozsah porušenia povinností a zákazov je o to závažnejší, že vyššie uvedené všeobecné zmluvné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. 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 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, keďže 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, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán prihliadal aj na skutočnosť, že nesplnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ potvrdil, že je oboznámený so skutočnosťou, že na základe odoslania objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar alebo službu, dochádza k oslabeniu zákonom predpokladanej ochrany spotrebiteľa, byť zákonom požadovaným spôsobom oboznámený o skutočnosti, že spotrebiteľ bude povinný plniť peňažný záväzok. Účelom ustanovenia § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je ochrana spotrebiteľa (predovšetkým v prípadoch, ak od neho predávajúci žiada zaplatiť cenu za plnenie) a eliminácia internetových pascí. Spotrebiteľ preto musí mať vždy možnosť, a to skôr než podá objednávku, pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetu, v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne. Ďalej, účastník konania si nesplnil informačné povinnosti voči spotrebiteľovi ohľadom základných údajov, pričom údaje o označení registra, ktorý účastníka konania zapísal a o čísle 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. Správny orgán taktiež zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na 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. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie, ktoré ukladá zákon v dôsledku čoho nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z.

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.