

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

Číslo: P/0161/08/20

Dňa: 19.05.2021

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: **Štefan Lakatoš BONANZA**, miesto podnikania: **072 02 Tušice 3, IČO: 33 163 804**, výkon kontroly internetového obchodu www.hrackybicykle.sk, začatý v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 21.10.2020, kontrola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 28.10.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly dňa 16.12.2020 zaslaný kontrolovanej osobe,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (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 hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie, keď v čase kontroly sa na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk nachádzalo v ponuke na predaj 20 druhov výrobkov – hračiek (*Ztringz Magická šnúra č. produktu EP03201, Smart umývačka riadu č. produktu: 1684022, Stolný hokej č. produktu: CZC12005, Riadiky na blistri č. produktu: 656536, Ďalekohľad č. produktu: 88279, Veselé náradie č. produktu: S4014309, Ďalekohľad 11cm č. produktu: S7873811, Trumpeta sloník 27 cm č. produktu: S6838804, Saxofón sloník 26 cm č. produktu: S6838704, A&F Magická tabuľka červená č. produktu: S6332217, Mýval Pepin 20 cm č. produktu: W0116, Kaleidoskop č. produktu: 1003-2, Kocky hracie č. produktu: 77125, Dinosaurius gumený – veľké oči č. produktu: 49915, Gitara detská č. produktu: 018938, Had na karte č. produktu: 84460, Zvieratá divoké v sáčku 12 ks č. produktu: 001992, Zvieratá domáce v sáčku 6 ks č. produktu: 381339, KreaKnet plastelína zvieratka 6 druhov č. produktu: N6310033, Zvieratko mäkké farma 8 druhov č. produktu: 50600*), pričom predávajúci neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím

zmluvy hlavné vlastnosti týchto výrobkov – hračiek, pre ktoré sú charakteristické obmedzenia použitia hračky, minimálny alebo maximálny vek dieťaťa a ak je to vhodné, opis schopností dieťaťa potrebných na použitie hračky, požiadavka na zabezpečenie použitia hračky iba pod dohľadom dospelého a pod.;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods.1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;

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, keď účastník konania uvedením podmienok zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk, konkrétne v Článku 7 „*Odstúpenie od kúpnej zmluvy*“, v bode 7.4. „*Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou vo forme vyplneného formulára, ktorého podobu určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho.*“ a v bode 7.5 „*Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať 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 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., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 citovaného zákona, v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a to uvedením podmienky v bode 7.6 obchodných podmienok zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk, v znení: „*V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v nepoškodenom 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 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.*“;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.hrackybicykle.sk v bode 7 Obchodných podmienok „*Odstúpenie od zmluvy*“, v bode 7.1, uvedením podmienky v znení: „*Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný*“;

dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 15 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.“, v bode 7.2 uvedením podmienky v znení : „Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa 5 týchto všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 12 ods. 1 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji"), v bode 7.3 uvedením podmienky v znení : „Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.“ a v bode 7.7 uvedením podmienky 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 zníženú v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka 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 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“, 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 350, - eur **slovom** tristopäťdesiat 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 – 01610820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 21.10.2020 bol inšpektormi SOI v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania prostredníctvom internetovej stránky www.hrackybicykle.sk. Kontrola bola ukončená dňa 28.10.2020, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol dňa 16.12.2020 zaslaný kontrolovanej osobe. Obchodné podmienky, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatváranej na diaľku, boli v čase kontroly uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Vyhodnotením obsahu Obchodných podmienok (OP) a informácií poskytovaných predávajúcim (účastníkom konania) pred uzatvorením zmluvy na diaľku bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností:

- podľa § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie, keď v čase kontroly sa na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk nachádzalo v ponuke na predaj 20 druhov výrobkov – hračiek, pričom predávajúci neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy hlavné vlastnosti týchto výrobkov – hračiek, pre ktoré sú charakteristické obmedzenia

použitia hračky, minimálny alebo maximálny vek dieťaťa a ak je to vhodné, opis schopností dieťaťa potrebných na použitie hračky, požiadavka na zabezpečenie použitia hračky iba pod dohľadom dospelého a pod. Uvedené bolo zistené vo vzťahu k nasledujúcim druhom hračiek: Ztringz Magická šnúra č. produktu EP03201 á 3,50 €, Smart umývačka riadu č. produktu: 1684022 á 25,90 €, Stolný hokej č. produktu: CZC12005 á 17,50 €, Riadiky na blistri č. produktu: 656536 á 8,90 €, Ďalekohľad č. produktu: 88279 á 3,60 €, Veselé náradie č. produktu: S4014309 á 7,30 €, Ďalekohľad 11cm č. produktu: S7873811 á 4,60 €, Trumpeta sloník 27 cm č. produktu: S6838804 á 6,20 €, Saxofón sloník 26 cm č. produktu: S6838704 á 7,30 €, A&F Magická tabuľka červená č. produktu: S6332217 á 17,30 €, Mýval Pepin 20 cm č. produktu: W0116 á 8,50 €, Kaleidoskop č. produktu: 1003-2 á 2,80 €, Kocky hracie č. produktu: 77125 á 1,50 €, Dinosaurius gumený – veľké oči č. produktu: 49915 á 0,90 €, Gitara detská č. produktu: 018938 á 3,00 €, Had na karte č. produktu: 84460 á 5,80 €, Zvieratá divoké v sáčku 12 ks č. produktu: 001992 á 12,30 €, Zvieratá domáce v sáčku 6 ks č. produktu: 381339 á 3,00 €, KreaKnet plastelína zvieratká 6 druhov č. produktu: N6310033 á 2,90 €, Zvieratko mäkké farma 8 druhov č. produktu: 50600 á 1,70 €.

- podľa § 3 ods.1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania v čase kontroly na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk, v Článku 7 „Odstúpenie od kúpnej zmluvy“, v bode 7.4. ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním a to konkrétne uvedením podmienky v znení: *„Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou vo forme vyplneného formulára, ktorého podobu určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho.“* a v bode 7.5 *„Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať 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 tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.“*. Uvedenú podmienku možno klasifikovať ako ukládanie povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci, avšak nie je to podmienkou. Podľa § 2 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. sa trvanlivým nosičom na účely tohto zákona rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača;

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z, v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 citovaného zákona, v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a to uvedením podmienky v bode 7.6 obchodných podmienok zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk, v znení: „*V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v nepoškodenom 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 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.*“.

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 (teda nie v lehote 15-tich dní od doručenia odstúpenia od zmluvy). Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Vrátením len kúpnej ceny za tovar uvedenej v záväznom akceptovaní objednávky 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. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v obchodných podmienkach uvádzaných na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom :

- v bode 7 Obchodných podmienok „*Odstúpenie od zmluvy*“, v bode 7.1, uvedením podmienky v znení: „*Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 15 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.*“.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech

spotrebiteľa. Podľa ustanovenia § 4 ods. 3 druhá veta zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy, neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi a odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený alebo inak pripravený na predaj. 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. Druhá časť podmienky je neprijateľná a v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého 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 (teda nie v lehote 15-tich dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy).

- v bode 7.2 uvedením podmienky v znení : „Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa 5 týchto všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 12 ods. 1 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji").Uvedeným ustanovením 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. Predávajúci navyše informuje kupujúceho o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu s poukazom na neplatný právny predpis - zákon č. 108/2000 Z. z., ktorý bol zrušený zákonom č. 102/2014 z. z.

- v bode 7.3 uvedením podmienky v znení : „Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.“. Podmienka je neprijateľná a v rozpore s požiadavkou dobrej viery zakladá hrubý nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa, predávajúci sa vopred zbavuje zodpovednosti za prípadné porušenie povinnosti vyplývajúce mu z § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. a zodpovednosť prenáša na spotrebiteľa. Uvedenou podmienkou sa teda súčasne na spotrebiteľa neprijateľne prenáša dôkazné bremeno v plnení informačných povinností. Predávajúci je povinný poskytovať informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku podľa § 3 zákona č. 102/2014 Z. z. a v bode 7.7 uvedením podmienky 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 zníženia v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka 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 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“. Predávajúci si s odvolaním na § 457 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého ak je zmluva neplatná alebo ak bola zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal, stanovil v prípade, že spotrebiteľ vráti použitý, poškodený alebo neúplný tovar, podmienku, podľa ktorej kúpnu cenu zníži o hodnotu poškodenia či opotrebenia a to vo výške minimálne 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania. Ak predávajúci zistí, že tovar ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je vylúčené. Predávajúcemu nič nebráni v tom, aby si zodpovednosť za škodu u spotrebiteľa následne uplatnil. Právo na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého 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. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať, keďže vzhľadom na špecifický spôsob predaja pri zmluvách uzatváraných na diaľku nemá možnosť výrobok skutočne vidieť a uistiť sa o jeho vlastnostiach, prípadne funkčnosti pred uzavretím zmluvy. V zmysle § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z. zodpovedá spotrebiteľ len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

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 12.04.2021 doručeným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk vo forme listinného rovnopisu dňa 20.04.2021.

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 a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok. Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo 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 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie spotrebiteľovi

- a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,*
- b) upierať práva podľa § 3*
- c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.*

V zmysle § 3 ods. 1 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 a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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 § 3 ods. 1 písm. 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,

- a) hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,*
- k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;*

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v obchodných podmienkach na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk. Všeobecné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania formuláciou vyššie uvedených podmienok ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky zakladajúce nerovnováhu zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Kontrolou plnenia informačných povinností vyplývajúcich predávajúcemu zo zákona č. 102/2014 Z. z. bolo zistené, že účastník konania neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy hlavné vlastnosti 20 druhov hračiek ponúkaných na predaj, v čase kontroly na internetovej stránke www.hrackybicykle.sk neuvádzal informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pred uzavretím zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. 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. Zároveň bolo povinnosťou účastníka konania informovať spotrebiteľa o všetkých skutočnostiach nevyhnutných pre kvalifikované rozhodnutie sa o kúpe a to minimálne v intenciách príslušných právnych predpisov. Správny orgán zdôrazňuje, že vzhľadom na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, s prihliadnutím na ich obsah, ako aj mieru, akou mohli neprimerane závažným spôsobom zasiahnuť do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, nemožno na konanie účastníka konania nazerať ako na menej závažné porušenie povinnosti. 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. Za závažnú považuje správny orgán aj tú okolnosť, že 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.

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.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, na svojej internetovej stránke www.hrackybicykle.sk neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy hlavné vlastnosti 20 druhov vyššie vymenovaných výrobkov – hračiek, ponúkaných na predaj, pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne neposkytol spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy. 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 zmluvnom vzťahu. Správny orgán má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty osobitne zohľadnil skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určení výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv

spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty taktiež skutočnosť, že kupujúci má právo na úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda pred samotným uzavretím zmluvy na diaľku. Údaje o hlavných vlastnostiach výrobku sú vo všeobecnosti nevyhnutné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či pristúpi k obchodnej transakcii – k záväznej objednávke výrobku. O to významnejším sa javí poskytnutie týchto údajov vo vzťahu k hračkám t.j. vo vzťahu k výrobkom určeným jednej z najzraniteľnejších skupín spotrebiteľov, pri ktorých je osobitne dôležité dbať na poskytnutie všetkých relevantných informácií týkajúcich sa ich bezpečného použitia. Informácie týkajúce sa odstúpenia od zmluvy patria rovnako medzi základné údaje, ktoré majú byť spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy na diaľku oznámené, nakoľko sú dôležité z hľadiska uplatňovania zákonom garantovaných práv spotrebiteľa a nepochybne ovplyvňujú spotrebiteľa aj v štádiu rozhodovacieho procesu o obchodnej transakcii.

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 § 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. Keďže v danom prípade podľa názoru správneho orgánu nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinností, správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods.6 zákona č. 250/2007 Z. z. nevyužil a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Správny orgán ďalej uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon

SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

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

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

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

Číslo: P/0169/08/20

Dňa: 24.05.2021

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: CLEMATIS 2 s.r.o. , sídlo: Perlová 1, Košice 040 01, IČO: 50 735 691 , kontrola vykonaná na diaľku, dňa 25.11.2020,

- **pre porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. l) 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 poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu, nakoľko sa na internetovej stránke www.clematis.sk nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu;**

- **pre porušenie povinnosti 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,**

nakoľko účastník konania v čase kontroly nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.clematis.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je 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 nesmie predávajúci ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania v obchodných podmienkach (OP) zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke www.clematis.sk, ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním, a to uvedením podmienky v bode 9 OP v znení: *„Pri reklamacii sa uplatňuje nasledovný postup: a) aby mohla byť reklamácia vybavená včas a k spokojnosti zákazníka je nevyhnutné, aby odberateľ pri uplatnení reklamácie tovar predložil riadne vyčistený, zbavený všetkých nečistôt, s presným definovaním závad na tovare spolu s dokladom potvrdzujúcim kúpu tovaru (faktúra), b) kupujúci je povinný poškodený tovar zaslať predávajúcemu v originálnom balení a v pevnej kartónovej krabici, na adresu CLEMATIS 2 s.r.o., Krosnianska 10, 040 22 Košice, c) poštovné za pôvodnú dodávku sa nevracia.“*, uvedením podmienky v Článku V. „Výmena tovaru“, v znení: *„3. Postup pri výmene: ... b) tovar zasielaný na výmenu zároveň je kupujúci povinný poistiť. ...“*, uvedením podmienky v Článku VI. „Vrátenie tovaru a vrátenie peňazí“, v znení: *„8. Kupujúci môže bez peňažnej sankcie stornovať výlučne svoju objednávku uskutočnenú prostredníctvom objednávkového formulára „Objednávka“, a to do 24 hodín odo dňa zadania platobného príkazu na zaplatenie kúpnej ceny, najneskôr však pred pripísaním kúpnej ceny na účet predávajúceho a zároveň je povinný o uvedenej skutočnosti telefonicky a písomne upovedomiť predávajúceho. ...“*, uvedením podmienky v časti „Výmena tovaru“, v znení: *„3. Postup pri výmene:... b) tovar zasielaný na výmenu zároveň je kupujúci povinný poistiť. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom výmeny znáša kupujúci až do okamihu jeho prevzatia predávajúcim...“* a uvedením podmienky v znení: *„8. Kupujúci môže bez peňažnej sankcie stornovať výlučne svoju objednávku uskutočnenú prostredníctvom objednávkového formulára „Objednávka“, a to do 24 hodín odo dňa zadania platobného príkazu na zaplatenie kúpnej ceny, najneskôr však pred pripísaním kúpnej ceny na účet predávajúceho a zároveň je povinný o uvedenej skutočnosti telefonicky a písomne upovedomiť predávajúceho....“*;

- **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, nakoľko účastník konania na internetovej stránke www.clematis.sk, v Obchodných podmienkach v článku IV. Záruka a reklamácie, uvedením podmienky v bode 3., v znení: *„Kupujúci je povinný dodaný tovar prehliadnuť a bez zbytočného odkladu (najneskôr nasledujúci deň po jeho prevzatí) a informovať predávajúceho o zistených závadách. Neskoršie reklamácie zjavných závad nebudú predávajúcim uznané.“*, uvedením podmienky v bode 9. v znení: *„Pri reklamacii sa uplatňuje nasledovný postup:.... b) kupujúci je povinný poškodený tovar zaslať predávajúcemu v originálnom balení a v pevnej kartónovej krabici, na adresu CLEMATIS 2 s.r.o., Krosnianska 10, 040 22 Košice, c) poštovné za pôvodnú dodávku sa nevracia.“*, uvedením podmienky v bode 12., v znení: *„Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť reklamáciu, ak uvedené podmienky nebude považovať za splnené.“*, uvedením podmienky v Článku VI. „Vrátenie tovaru a vrátenie peňazí“, v bode 8., v znení: *„Kupujúci môže bez peňažnej sankcie stornovať výlučne svoju objednávku uskutočnenú prostredníctvom objednávkového formulára „Objednávka“, a to do 24 hodín odo dňa zadania platobného príkazu na zaplatenie kúpnej ceny, najneskôr však pred pripísaním kúpnej ceny na účet predávajúceho a zároveň je povinný o uvedenej skutočnosti telefonicky a písomne upovedomiť“*

predávajúceho. Predávajúci sa zaväzuje do 15 dní vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, ak došlo k jej pripísaniu na účet predávajúceho, ak sa zmluvné strany nedohodnú na náhradnom plnení. V prípade akceptácie cenovej ponuky predávajúceho zaslaním potvrdzujúceho emailu, stornovanie nie je možné.“, uvedením podmienky v časti „Výmena/vrátenie/reklamácia tovaru“, v znení: „Reklamáciu tovaru/výmenu/vrátenie tovaru si môže kupujúci uplatniť odoslaním do 14 dní od obdržania zásielky na adresu predávajúceho“, 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 – 01690820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 25.11.2020 bol inšpektorom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu www.clematis.sk. Začatie kontroly bolo kontrolovanému subjektu oznámené zároveň elektronickou poštou na adresu uvedenú v kontaktných údajoch na webovom sídle <https://www.clematis.sk>. V úvode kontroly boli stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky <https://www.clematis.sk>, a to konkrétne úvodná strana, obchodné podmienky, poštovné a balné, výmena/vrátenie/reklamácia tovaru, starostlivosť o výrobky, kontakt a nákupný košík.

Do elektronickej schránky podľa zákona o e-Governmente bola zaslaná kontrolovanej osobe dňa 26.11.2020 výzva na doručenie dokladov, v ktorej bolo požadované v lehote 10 dní odo dňa doručenia výzvy predložiť orgánu dohľadu kópie 3 rôznych zmlúv (faktúry a iné súvisiace doklady) uzavretých so spotrebiteľmi prostredníctvom internetového obchodu <https://www.clematis.sk>.

Na základe výzvy Slovenskej obchodnej inšpekcie doručila kontrolovaná osoba Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj dňa 29.11.2020 požadované kópie zmlúv uzavretých so spotrebiteľmi prostredníctvom internetového obchodu.

Kontrola bola ukončená dňa 14.01.2021. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol dňa 19.01.2021 zaslaný kontrolovanej osobe. Všeobecné obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu všeobecných obchodných podmienok a informácií poskytovaných spotrebiteľom pred uzatvorením zmluvy na diaľku bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu, nakoľko sa na internetovej stránke www.clematis.sk sa v čase kontroly nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka;

- 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, nakoľko v čase kontroly účastník konania nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.clematis.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu;

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého nesmie predávajúci ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania v obchodných podmienkach (OP) zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke www.clematis.sk, ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním, a to v nasledovnom :

- uvedením podmienky v bode 9 OP v znení: *„Pri reklamacii sa uplatňuje nasledovný postup: a) aby mohla byť reklamácia vybavená včas a k spokojnosti zákazníka je nevyhnutné, aby odberateľ pri uplatnení reklamácie tovar predložil riadne vyčistený, zbavený všetkých nečistôt, s presným definovaním závad na tovare spolu s dokladom potvrdzujúcim kúpu tovaru (faktúra), b) kupujúci je povinný poškodený tovar zaslať predávajúcemu v originálnom balení a v pevnej kartónovej krabici, na adresu CLEMATIS 2 s.r.o., Krosníanska 10, 040 22 Košice, c) poštovné za pôvodnú dodávku sa nevracia.“*. Týmito podmienkami ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosť doručiť reklamovaný tovar predávajúcemu v originálnom balení a v pevnej kartónovej krabici obale bez právneho dôvodu. Žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť predložiť predávajúcemu v rámci reklamačného konania tovar v pôvodnom originálnom obale.
- uvedením podmienky v Článku V. „Výmena tovaru“, v znení: *„3. Postup pri výmene: ... b) tovar zasielaný na výmenu zároveň je kupujúci povinný poistiť. ...“*. Podmienkou, ktorou predávajúci ukladá povinnosť spotrebiteľovi zaslať tovar na výmenu poistený, je ukladaná spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, ktorá vedie k zhoršeniu zmluvného postavenia spotrebiteľa;
- uvedením podmienky v Článku VI. „Vrátenie tovaru a vrátenie peňazí“, v znení : *„8. Kupujúci môže bez peňažnej sankcie stornovať výlučne svoju objednávku uskutočnenú prostredníctvom objednávkového formulára „Objednávka“, a to do 24 hodín odo dňa zadania platobného príkazu na zaplatenie kúpnej ceny, najneskôr však pred pripísaním kúpnej ceny na účet predávajúceho a zároveň je povinný o uvedenej skutočnosti telefonicky a písomne upovedomiť predávajúceho. ...“*. Podmienku, na základe ktorej je spotrebiteľ *„povinný o uvedenej skutočnosti telefonicky a písomne upovedomiť predávajúceho“*, možno klasifikovať ako ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Podľa § 2 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. sa trvanlivým nosičom na účely

tohto zákona rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača;

- uvedením podmienky v časti „Výmena tovaru“, v znení : „ 3. *Postup pri výmene:... b) tovar zasielany na výmenu zároveň je kupujúci povinný poistiť. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom výmeny znáša kupujúci až do okamihu jeho prevzatia predávajúcim...* “. Podmienkou, ktorou predávajúci ukladá povinnosť spotrebiteľovi zaslať tovar na výmenu poistený, je ukladaná spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, ktorá vedie k zhoršeniu zmluvného postavenia spotrebiteľa;
- uvedením podmienky v znení: „8. *Kupujúci môže bez peňažnej sankcie stornovať výlučne svoju objednávku uskutočnenú prostredníctvom objednávkového formulára „Objednávka“, a to do 24 hodín odo dňa zadania platobného príkazu na zaplatenie kúpnej ceny, najneskôr však pred pripísaním kúpnej ceny na účet predávajúceho a zároveň je povinný o uvedenej skutočnosti telefonicky a písomne upovedomiť predávajúceho...* “. Uvedenou podmienkou, podobne, ako je už vyššie vyhodnotené, ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Podľa § 2 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. sa trvanlivým nosičom na účely tohto zákona rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko účastník konania v obchodných podmienkach zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke www.clematis.sk a tvoriacich súčasť zmluvy uzatvárajanej na diaľku používal podmienky zakladajúce nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa t.j. neprijateľné zmluvné podmienky. Uvedené bolo konkrétne zistené vo vzťahu k podmienkam uvedeným častiach Obchodných podmienok :

- v článku IV. Záruka a reklamácie, uvedením podmienky v bode 3., v znení: „*Kupujúci je povinný dodaný tovar prehliadnuť a bez zbytočného odkladu (najneskôr nasledujúci deň po jeho prevzatí) a informovať predávajúceho o zistených závadách. Neskoršie reklamácie zjavných závad nebudú predávajúcim uznané.*“. Uvedená podmienka je neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Predávajúci obmedzil právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

Záručná doba je 24 mesiacov, počas ktorej má spotrebiteľ právo uplatniť reklamáciu. Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu;

- uvedením podmienky v bode 9. v znení : „ *Pri reklamacii sa uplatňuje nasledovný postup:.... b) kupujúci je povinný poškodený tovar zaslať predávajúcemu v originálnom balení a v pevnej kartónovej krabici, na adresu CLEMATIS 2 s.r.o., Krosnianska 10, 040 22 Košice, c) poštovné za pôvodnú dodávku sa nevracia.* “. Podmienka uvedená pod písmenom c) je neprijateľná a zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko predávajúci v obchodných podmienkach nepravdivo informuje spotrebiteľa, že poštovné za pôvodnú dodávku sa nevracia, t.j. že poplatky na doručenie reklamovaného tovaru nevracia, pričom v zmysle § 598 Občianskeho zákonníka má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, teda aj na úhradu nákladov súvisiacich s doručením reklamovaného tovaru;
- v bode 12., v znení: „*Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť reklamáciu, ak uvedené podmienky nebude považovať za splnené.* “. Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na uplatnenie reklamácie a predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi toto právo. Z ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka vyplýva, že predávajúci zodpovedá kupujúcemu za bezvadnosť plnenia od jeho prevzatia do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť má objektívnu povahu, to znamená, že predávajúci zodpovedá bez zreteľa na svoje zavinenie. Z tejto zodpovednosti vyplývajú pre predávajúceho povinnosti súvisiace s výskytom vady ním predaného výrobku v záručnej dobe. Po uplatnení reklamácie spotrebiteľom je predávajúci povinný splniť všetky zákonné povinnosti stanovené mu v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Za činnosť, ktorá smeruje k vybaveniu reklamácie je nesporne potrebné považovať činnosť predávajúceho spočívajúcu v posúdení reklamovanej vady v konkrétnom prípade. Predávajúci totiž bez toho, aby reklamovanú vadu neposúdil, nemôže o reklamacii kvalifikovane rozhodnúť a reklamačné konania ukončiť. Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Zároveň platí, že dopravu zabezpečuje predávajúci a preto spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu poškodenej zásielky u predávajúceho. Neskontrolovaním tovaru pri prevzatí spotrebiteľom nezaniká jeho právo reklamovať tovar u predávajúceho. Stanovenie výsledku reklamačného konania ešte pred jeho zahájením je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie;
- v Článku VI. „Vrátenie tovaru a vrátenie peňazí“, v bode 8., v znení: „*Kupujúci môže bez peňažnej sankcie stornovať výlučne svoju objednávku uskutočnenú prostredníctvom objednávkového formulára „Objedávka“, a to do 24 hodín odo dňa zadania platobného príkazu na zaplatenie kúpnej ceny, najneskôr však pred pripísaním kúpnej ceny na účet predávajúceho a zároveň je povinný o uvedenej skutočnosti telefonicky a písomne upovedomiť predávajúceho. Predávajúci sa zaväzuje do 15 dní vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, ak došlo k jej pripísaniu na účet predávajúceho, ak sa zmluvné strany nedohodnú na náhradnom plnení. V prípade akceptácie cenovej ponuky predávajúceho zaslaním potvrdzujúceho emailu, stornovanie nie je možné.* “. Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, nakoľko v zmysle ustanovenia § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. V zmysle

ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Pričom realizovanie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy nemôže byť dôvodom na finančnú sankciu zo strany predávajúceho. Stanovené podmienky vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a vylučujú práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy;

- uvedením podmienky v časti „Výmena/vrátenie/reklamácia tovaru“, v znení: „Reklamáciu tovaru/výmenu/vrátenie tovaru si môže kupujúci uplatniť odoslaním do 14 dní od obdržania zásielky na adresu predávajúceho“. Uvedená podmienka je v časti reklamácie tovaru neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Predávajúci obmedzil právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Záručná doba je 24 mesiacov, počas ktorej má spotrebiteľ právo uplatniť reklamáciu. Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 22.04.2021 doručeným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

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

Vo svojom vyjadrení poukázal na správu o odstránení nedostatkov, ktorú zaslal orgánu dozoru dňa 28.01.2021, v ktorej uviedol, že všetky porušenia zistené kontrolou ihneď odstránili a tiež, že internetový predaj majú iba ako doplnkový predaj, kde im prichádza minimum objednávok a niekedy niekoľko dní žiadne. Tým prejavil účastník konania svoju ochotu spolupracovať. Účastník konania vo svojom vyjadrení k začatiu správneho konania poukazuje na vyjadrenia ministra hospodárstva a myšlienku skončovania s nezmyselnými pokutami pre podnikateľov. Účastník konania dodáva, že v tejto zlej situácii, kedy z nariadenia štátu museli zavrieť predajne a mali obmedzené možnosti vykonávať podnikateľskú činnosť, je pre nich likvidačné znášať sankcie, ktoré by im mali byť uložené.

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. Z kontroly internetovej stránky www.clematis.sk je zrejmé, že účastník konania v čase výkonu kontroly vystupoval v postavení predávajúceho a prevádzkovateľa internetového obchodu realizovaného prostredníctvom uvedenej internetovej stránky. 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 § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

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 § 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 § 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 "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je 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 poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie uvedených zákonmi stanovených povinností a zákazov spoľahlivo preukázané, rovnako ako aj zodpovednosť účastníka konania za kontrolou zistený protiprávny stav.

Správny orgán pozitívne hodnotí opatrenia účastníka konania smerujúce k náprave protiprávneho stavu, avšak považuje za potrebné zdôrazniť, že uvedené 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, po konštatovaní protiprávneho stavu inšpektormi SOI teda automaticky nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly a tým aj za porušenie povinností ustanovených zákonom.

Vo vzťahu k obsahu vyjadrenia k začatiu správneho konania správny orgán dáva do pozornosti účastníka konania súčasnú právnu úpravu princípu ukladania pokút pri zistení porušenia povinností podľa zákona č. 250/2007 Z. z.. V zmysle § 24 ods. 6 citovaného zákona ak ide o *menej závažné porušenie povinností* 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 však zároveň zdôrazňuje, že uvedené ustanovenie je možné aplikovať výslovne len na prípad menej závažného porušenia povinností, pričom z výsledkov vykonanej kontroly takýto záver nie je možné vyvodiť. V prejednávacom prípade je potrebné prihliadať nielen na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, ale aj na ich obsah a mieru, akou mohli neprímerane závažným spôsobom zasiahnuť do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Preto v danom prípade nemožno na konanie účastníka konania nazerať ako na menej závažné porušenie povinností a na daný prípad aplikovať postup v zmysle vyššie citovaného ustanovenia § 24 ods.6 zákona č. 1250/2007 Z.z. Navyiac, 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 pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy aj účastníkom konania poukazovaný 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. 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. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona. 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 § 9 a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

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 neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, pred uzatvorením zmluvy na diaľku neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, ako aj vzhľadom na to, že v čase kontroly účastník konania nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke www.clematis.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty 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. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Správny orgán v danom prípade vzal do úvahy, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov poškodiť. Správny orgán prihliadol 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. Ukladaním povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu a zakotvením neprijateľných podmienok 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. 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 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 informácie a na ochranu svojich ekonomických

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

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

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