

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

Číslo: P/0185/08/20

Dňa: 22.07.2021

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: VLMG s.r.o., sídlo: Havanská 18, 040 13 Košice, IČO: 47 929 243, kontrola internetového obchodu: www.pneuzone.sk, začatá dňa 18.11.2020, výkon kontroly bol ukončený dňa 11.03.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, (ďalej len „Inšpektorát“), spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol následne dňa 18.03.2021 zaslaný 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“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.pneuzone.sk v časti Obchodných podmienok „Odstúpenie od zmluvy“ uvedením: „Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, emailom alebo iným trvalým nosičom. Musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa.“ a uvedením: „Produkt NESMIE BYŤ POŠKODENÝ (pneumatiky nesmú byť obuté), používaný, musí byť pôvodnom obale a spolu s produktom musí spotrebiteľ odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného produktu, ktoré obdržal pri jeho kúpe. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.“, v časti Obchodných podmienok „Záruka a servis“ uvedením: „Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach, neodbornou montážou, nedodržaním príslušných noriem zo strany spotrebiteľa alebo osoby, ktorá spotrebiteľovi montáž vykonávala, alebo ak bol prevedený

zásah do výrobku inou než oprávnenou osobou. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním.“; v časti Obchodných podmienok „Preberanie tovaru“ uvedením: „Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“ a v časti Obchodných podmienok „Záručné a reklamačné podmienky“ uvedením: „Závady zistené pri prebratí tovaru, je kupujúci povinný bezodkladne, najneskôr však do 3 dní odo dňa dodania tovaru reklamovať písomne u dodávateľa tovaru. Závady, ktoré nemohli byť zistené pri prebratí tovaru, a na ktoré sa vzťahuje záruka na akosť tovaru, je kupujúci povinný reklamovať o dodávateľa písomnou formou na info.pneuzone@gmail.com. Prípadné reklamácie si uplatňuje písomne na info.pneuzone@gmail.com.“ ukladal povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu;

- **pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 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 nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.pneuzone.sk v čase kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

- **pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v čase kontroly na internetovej stránke www.pneuzone.sk v časti Obchodných podmienok „Preberanie tovaru“ uvedením: „Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“, v časti Obchodných podmienok „Dodacie lehoty“ uvedením: „Vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy tvarov nie sú skladom a nie sú k dispozícii ani u výrobcov a dovozcov môže byť dodacia lehota dlhšia.“, v časti Obchodných podmienok „Cena, platobné podmienky a prepravné“ uvedením: „Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobkov, dovozcov a pod. a platnú cenu produktu oznámi pri overení objednávky, avšak v prípade nesúhlasu spotrebiteľa so zmenenou cenou produktu má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy.“, a zároveň uvedením: „Výška nákladov na dopravu bude vždy oznámená spotrebiteľovi pri overovaní objednávky, prípadne predávajúci odporučí spotrebiteľovi lacnejší variant prepravy.“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky, čím obmedzil právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 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;

- 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 nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., keď účastník konania v čase kontroly na internetovej stránke www.pneuzone.sk uvádzal nepravdivé informácie týkajúce sa dostupnosti ponúkaného tovaru, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;

- pre porušenie povinnosti predávajúceho 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 spotrebiteľovi oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď účastník konania v čase kontroly nezabezpečil splnenie tejto povinnosti na svojej internetovej stránke www.pneuzone.sk;

- pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 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 bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky poplatky, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodania a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď účastník konania - predávajúci nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 843/2020) platbu uhradenú dňa 11.10.2020 na základe objednávky č. 20203393 v zákonom stanovenej lehote, nakoľko spotrebiteľ doručil odstúpenie od zmluvy dňa 17.10.2020 a predávajúci vrátil uhradenú platbu (kúpnu cenu vrátane poštovného) až dňa 09.11.2020, ďalej keď účastník konania - predávajúci nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 903/2020) platbu uhradenú dňa 14.10.2020 na základe objednávky č. 20203749 v zákonom stanovenej lehote, nakoľko spotrebiteľ doručil odstúpenie od zmluvy dňa 27.10.2020 a predávajúci vrátil uhradenú platbu (kúpnu cenu vrátane poštovného) až dňa 18.11.2020 a keď účastník konania - predávajúci nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 916/2020) platbu uhradenú dňa 28.10.2020 na základe objednávky č. 20204701 v zákonom stanovenej lehote, nakoľko spotrebiteľ doručil odstúpenie od zmluvy dňa 04.11.2020 a predávajúci vrátil uhradenú platbu (kúpnu cenu vrátane poštovného) až dňa 03.12.2020;

p o k u t u

vo výške 1 000,- eur slovom tisíc 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 – 01850820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 18.11.2020 bol inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu prevádzkovaného kontrolovanou osobou (účastníkom konania) prostredníctvom internetovej stránky www.pneuzone.sk a to vytlačením obchodných podmienok a informácii pre spotrebiteľov z uvedenej stránky, ktoré tvoria prílohu inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly. Účastníkovi konania bola prostredníctvom portálu www.slovensko.sk zo strany orgánu dohľadu zároveň zaslaná výzva na doručenie dokladov, konkrétne na doručenie kúpnych zmlúv uzavretých so spotrebiteľmi na základe objednávky č. 20203393 zo dňa 11.10.2020 a objednávky č. 20203298 zo dňa 09.10.2020 vytvorených prostredníctvom internetovej stránky www.pneuzone.sk, ďalej doklady o zrušení uvedených objednávok, doklad o vrátení platby spotrebiteľovi (objednávka č. 20203393 zo dňa 11.10.2020), ak mu platba nebola vrátená na základe zrušenej zmluvy, ako aj na základe odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa a zdôvodnenie zrušenia uvedených objednávok a nedodania tovaru potrebných pre vykonanie kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dozoru pod číslom 843/2020. Výzva na doručenie dokladov bola úspešne doručená dňa 04.12.2020.

Vzhľadom na doručenie ďalších spotrebiteľských podnetov zaevidovaných pod č. 903/2020 a 916/2020 bol účastník konania dňa 03.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk vyzvaný, aby v lehote 10 dní odo dňa doručenia výzvy predložil potrebné doklady a stanovisko k prešetrovaným podnetom a to konkrétne na doručenie kúpnych zmlúv uzavretých so spotrebiteľmi prostredníctvom internetového obchodu www.pneuzone.sk, objednávky spotrebiteľov, doklady o zrušení uvedených objednávok (napr. emailové oznámenie o zrušení objednávky), doklady o vrátení platby spotrebiteľom, ak neboli vrátené na základe zrušených objednávok a zdôvodnenie nevybavenia, zrušenia uvedených objednávok a nedodania tovaru potrebných pre vykonanie kontroly zameranej na prešetrenie podnetov spotrebiteľov evidovaného orgánom dozoru pod číslom 916/2020 a 903/2020. Táto výzva na doručenie dokladov bola kontrolovanej osobe (účastníkovi konania) úspešne doručená dňa 19.12.2020.

Vzhľadom na to, že účastník konania nedoručil správne orgánu v stanovenej lehote požadované doklady v súvislosti s prešetrovanými podnetmi bol účastník konania dňa 11.01.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk opakovane vyzvaný na doručenie dokladov a stanoviska k prešetrovaným podnetom v lehote 20 dní odo dňa doručenia výzvy a to konkrétne na doručenie objednávok a kúpnych zmlúv uzavretých so spotrebiteľmi prostredníctvom internetového obchodu www.pneuzone.sk (objednávky za obdobie október 2020), relevantné doklady o zrušení uvedených objednávok (napr. emailové oznámenia o zrušení objednávky), doklady o vrátení platieb uvedeným spotrebiteľom, ak sa ak neboli vrátené na základe zrušených objednávok a zdôvodnenia nevybavenia, zrušenia uvedených objednávok a nedodania tovaru potrebných pre vykonanie kontroly zameranej na prešetrenie podnetov spotrebiteľov evidovaných správnym orgánom pod číslom 916/2020, 903/2020, 843/2020. Týmto bol účastník konania zároveň oboznámený o začatí kontroly. Opakovaná výzva na doručenie dokladov bola úspešne doručená dňa 21.01.2021.

Odpoveď na výzvu na doručenie dokladov bola účastníkom konania správne orgánu doručená prostredníctvom emailovej správy dňa 26.01.2021 spolu s kópiami požadovaných dokladov potrebných k prešetreniu podnetov. Následne dňa 16.02.2021 doručil účastník konania správne orgánu svoje stanovisko, v ktorom uviedol, že počas sezóny sa veľmi rýchlo mení stav skladu u dodávateľa, pričom medzitým, ako sa stav skladu zmení u dodávateľa a následne u účastníka konania môže uplynúť aj niekoľko hodín. Zo skladu dodávateľa sa súbor obsahujúci stav skladu posiela na ftp eshop, ktorý následne dáta posiela na internetovú stránku

www.heureka.sk. Účastník konania ďalej uvádza, že ak si niekto kúpi posledné 4 kusy pneumatík, tak každé 3 hodiny sú aktuálne dáta posielené z poľského FTP servera na server účastníka konania, lenže FTP súbor účastníka konania sa aktualizuje každé 3 hodiny, celkovo 8 krát do dňa a z FTP servera účastníka konania sú tieto dáta posielené na FTP internetovej stránke www.heureka.sk, ktorá tieto dáta sťahuje každých 1,5 hodiny. Táto doba je dlhá na to, aby aktualizácia prebehla hneď. Ďalej je vo vyjadrení účastníka konania uvedené, že od poľského dodávateľa objednáva tovar veľká časť európskych krajín, takže ak má naskladnených viac ako 100 ks môže sa stať, že tovar je za pár minút vypredaný. Skôr než sa internetová stránka aktualizuje prejde približne 6 hodín a preto je potrebné prijaté objednávky zrušiť, nakoľko naskladnenie nového tovaru trvá približne mesiac v závislosti od výrobcu a rozmeru. Prílohou tohto stanoviska boli aj ďalšie priložené kópie požadovaných dokladov.

Kontrola bola ukončená dňa 11.03.2021 v sídle Inšpektorátu spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol následne dňa 18.03.2021 zaslaný účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk a doručený dňa 03.04.2021 uplynutím úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Dňa 03.04.2021 došlo k uplynutiu uloženej lehoty s fikciou doručenia.

Vykonanou kontrolou, na základe vyhodnotenia získaných podkladov, bolo zistené, že účastník konania je predávajúcim a prevádzkovateľom webového sídla www.pneuzone.sk, pričom ako predávajúci uzatvára s fyzickými osobami – spotrebiteľmi kúpne zmluvy obsahujúce vopred naformulované zmluvné podmienky, s obsahom ktorých sa spotrebiteľ môže vopred oboznámiť, avšak nemôže ovplyvniť ich obsah. Zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom sú uzatvárané výlučne prostredníctvom diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, pričom ponuka tovaru je dostupná na stránke www.pneuzone.sk.

Predmetom kontroly vykonanej v súvislosti s prešetrením podnetu bol okrem iného aj súlad zmluvných podmienok so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré upravujú obsah spotrebiteľských zmlúv a ochranu spotrebiteľa. Vyhodnotením obsahu Obchodných podmienok, ako aj informácií poskytovaných spotrebiteľom pred uzatvorením zmluvy na diaľku, bolo zistené že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho :

- podľa § 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“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.pneuzone.sk uvádzal v časti Obchodných podmienok „Odstúpenie od zmluvy“, v časti Obchodných podmienok „Záruka a servis“, v časti Obchodných podmienok „Preberanie tovaru“ a v časti Obchodných podmienok „Záručné a reklamačné podmienky“ uvedením:

„Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, emailom alebo iným trvalým nosičom. Musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa.“ a uvedením: *„Produkt NESMIE BYŤ POŠKODENÝ (pneumatiky nesmú byť obuté), používaný, musí byť pôvodnom obale a spolu s produktom musí spotrebiteľ odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného produktu, ktoré obdržal pri jeho kúpe. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.“* ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Prvou uvedenou podmienkou 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 alebo pri odstúpení od zmluvy zaslať tovar predávajúcemu. 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. Ďalšou uvedenou podmienkou ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosť pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku vrátiť tovar nepoškodený, v pôvodnom 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.;

„Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach, neodbornou montážou, nedodržaním príslušných noriem zo strany spotrebiteľa alebo osoby, ktorá spotrebiteľovi montáž vykonávala, alebo ak bol prevedený zásah do výrobku inou než oprávnenou osobou. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním.“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Uplatnenie reklamácie v záručnej dobe je zákonom garantované právo spotrebiteľa. V zmysle zákona č. 250/2007 má každý spotrebiteľ právo na uplatnenie reklamácie. Predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať jeho práva, nesmie sa vopred zrieknuť svojej zodpovednosti za škodu, nakoľko je povinnosťou predávajúceho umožniť

spotrebiteľovi realizáciu zákonom ustanoveného práva a to bez ohľadu na to, čo je príčinou vady výrobku. Predávajúci zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. Predávajúci je povinný prijať aj poškodený výrobok. Kontrolovaný subjekt po splnení zákonom stanovených podmienok je povinný prijať reklamáciu a vybaviť ju jedným zo zákonných spôsobov, môže ju zamietnuť nie však odmietnuť jej prijatie. Otázka charakteru vady výrobku a jej vzniku má byť predmetom skúmania v rámci reklamačného konania, pričom spotrebiteľa nemožno nad rámec zákonných požiadaviek limitovať pri uplatnení zodpovednosti za vady;

„Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Uvedenou podmienkou ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Žiaden právny predpis nestanovuje povinnosť spotrebiteľa skontrolovať zásielku pri preberaní zásielky a rovnako sa spotrebiteľovi neustanovuje zákonná povinnosť v prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí uviesť zistenia do Zápisu o škode na zásielke. Predávajúci môže spotrebiteľovi len odporúčať spísanie záznamu o rozsahu a povahe poškodenia s prepravcom. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho;

„Závady zistené pri prebratí tovaru, je kupujúci povinný bezodkladne, najneskôr však do 3 dní odo dňa dodania tovaru reklamovať písomne u dodávateľa tovaru. Závady, ktoré nemohli byť zistené pri prebratí tovaru, a na ktoré sa vzťahuje záruka na akosť tovaru, je kupujúci povinný reklamovať o dodávateľa písomnou formou na info.pneuzone@gmail.com. Prípadné reklamácie si uplatňuje písomne na info.pneuzone@gmail.com.“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko záručná doba je 24 mesiacov, počas ktorej má spotrebiteľ právo uplatniť reklamáciu. Podmienkou „*Prípadné reklamácie si uplatňujete písomne na info.pneuzone@gmail.com“* predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keďže podľa ustanovenia § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo u určenej osoby. Podľa § 3 ods. 1 písm. d) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, ak sa táto adresa líši od sídla predávajúceho. Z uvedeného ustanovenia vyplýva, že uplatnenie reklamácie môže spotrebiteľ uskutočniť na adrese predávajúceho, ktorú bol povinný predávajúci oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy;

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 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 nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.pneuzone.sk v čase kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Absenciou vyššie uvedených informácií bol spotrebiteľ ukrátený o poskytnutie zákonodarcom určených informácií;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) 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“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v čase kontroly na internetovej stránke www.pneuzone.sk v časti Obchodných podmienok „Preberanie tovaru“, v časti Obchodných podmienok „Dodacie lehoty“, v časti Obchodných podmienok „Cena, platobné podmienky a prepravné“ uvedením:

„Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“ používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. 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) 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. 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;

„Vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy tovarov nie sú skladom a nie sú k dispozícii ani u výrobcov a dovozcov môže byť dodacia lehota dlhšia.“ používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 zák. č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar. Zároveň v zmysle § 614 Občianskeho zákonníka „Ak sa účastníci nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Ak predávajúci nesplní svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety a nedodá vec ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu kupujúcim, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť.“ V prípade, ak je teda dodacia lehota dlhšia ako 30 dní a predávajúci sa vopred nedohodol s kupujúcim inak, musí spotrebiteľovi umožniť v prípade nedodania v určenej lehote od zmluvy odstúpiť;

„Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobkov, dovozcov a pod. a platnú cenu produktu oznámi pri overení objednávky, avšak v prípade nesúhlasu spotrebiteľa so zmenenou cenou produktu má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy.“ používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Uvedená podmienka je vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru, zároveň v rozpore s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta ako aj ďalšie iné náklady a poplatky.

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);

„Výška nákladov na dopravu bude vždy oznámená spotrebiteľovi pri overovaní objednávky, prípadne predávajúci odporučí spotrebiteľovi lacnejší variant prepravy.“ používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Uvedená podmienka je neprijateľná a v rozpore s ustanovením § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný oznámiť spotrebiteľovi náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., keď účastník konania v čase kontroly na internetovej stránke www.pneuzone.sk uvádzal nepravdivé informácie týkajúce sa dostupnosti ponúkaného tovaru, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Uvedená podmienka vykazuje znaky nekalej obchodnej praktiky, nakoľko obsahujú nepravdivé informácie týkajúce sa dostupnosti ponúkaného tovaru a je spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k právu spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, a tým zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;

- 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 spotrebiteľovi oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka), keď účastník konania v čase kontroly nezabezpečil splnenie tejto povinnosti na svojej internetovej stránke www.pneuzone.sk;

- podľa § 9 ods. 1 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 bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky poplatky, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodania a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď účastník konania - predávajúci nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 843/2020) platbu uhradenú dňa 11.10.2020 na základe objednávky č. 20203393 v zákonom stanovenej lehote, nakoľko spotrebiteľ doručil odstúpenie od zmluvy dňa 17.10.2020 a predávajúci vrátil uhradenú platbu (kúpnu cenu vrátane poštovného) vo výške 147,97 € až dňa 09.11.2020, ďalej keď účastník konania - predávajúci nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 903/2020) platbu uhradenú dňa 14.10.2020 na základe objednávky č. 20203749 v zákonom stanovenej lehote, nakoľko spotrebiteľ doručil odstúpenie od zmluvy dňa 27.10.2020 a predávajúci vrátil uhradenú platbu (kúpnu cenu vrátane poštovného) vo výške 437,32 € až dňa 18.11.2020 a keď účastník konania

- predávajúci nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 916/2020) platbu uhradenú dňa 28.10.2020 na základe objednávky č. 20204701 v zákonom stanovenej lehote, nakoľko spotrebiteľ doručil odstúpenie od zmluvy dňa 04.11.2020 a predávajúci vrátil uhradenú platbu (kúpnu cenu vrátane poštovného) vo výške 169,65 € až dňa 03.12.2020.

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 09.06.2021 doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 25.06.2021 uplynutím úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo 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.

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

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

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.

Podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov -predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5 cit. zákona.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.pneuzone.sk. Obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú.

Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu a taktiež nepoučil spotrebiteľa o tom, že najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky poplatky, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodania a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana.

Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností a zákazov v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušných zákonov na ochranu spotrebiteľa.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho sú konštruované na princípe objektívnej

zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Preto s poukazom na uvedené okolnosti poukazované účastníkom konania v podanom vyjadrení zo dňa 16.02.2021, vzhľadom na ich subjektívny charakter nemožno hodnotiť ako skutočnosti zbavujúce účastníka konania zodpovednosti za nedostatky zistené kontrolou a tým porušenie zákona.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom. 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.

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

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

V zmysle § 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 300 do 16 500 eur.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods.6 zákona č. 250/2007 Z. z. a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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 prejedávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprisnejšie 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.

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 informácie, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu a taktiež bolo prihliadnuté na porušenie povinnosti účastníka konania bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky poplatky, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodania a poštovné a iných nákladov a poplatkov keď účastník konania nevrátil spotrebiteľom (pisateľom podnetov) uvedených vo výroku tohto rozhodnutia všetky platby v zákonom stanovenej lehote.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom 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.

Z hľadiska závažnosti zisteného porušenia zákona správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že kontrolou zistené nedostatky 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 zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu pred obchodnými podmienkami ukladanými nad rámec zákona, ďalej právo na informácie, právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami a neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, právo na poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služieb podľa všeobecného predpisu a to ešte pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku a právo na vrátenie všetkých platieb bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúcemu, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán tiež prihliadol na fakt, že vykonaná kontrola potvrdila opodstatnenosť podnetov spotrebiteľov, s ktorými sa obrátili na orgán dohľadu a to na skutočnosť že účastník konania preukázateľne porušil svoju povinnosť vrátiť prijaté platby v zákonom stanovenej lehote a tým výrazne obmedzil spotrebiteľov v ich právach a poškodil ich ekonomické záujmy prihladnuc na výšku platieb, ktoré účastník konania po doručení odstúpení od zmlúv nevrátil spotrebiteľom (pisateľom podnetov č. 843/2020, 903/2020, 916/2020).

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/0193/08/20

Dňa: 16.07.2021

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: **TOP JEWELS s.r.o.**, sídlo: **Nová 688/22, 073 01 Sobrance, IČO: 44 559 097**, výkon kontroly internetového obchodu: www.imoda.sk, začatý dňa 12.08.2020, kontrola ukončená dňa 05.10.2020 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 ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania ukladal spotrebiteľom povinnosť bez právneho dôvodu, nad rámec zákona resp. v rozpore s ním, a to uvedením podmienky zverejnenej v čase kontroly na internetovej stránke www.imoda.sk, v Obchodných podmienkach, v Čl. VII „Stornovanie objednávky“, bod 2, v znení: „V prípade, že Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom stornuje objednávku v čase od jej potvrdenia Predávajúcim do dodania tovaru, je povinný uhradiť Predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady spojené s realizáciou predmetnej objednávky, paušálne vo výške 5,- € (slovom: päť euro).“;

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený

odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď v čase kontroly účastník konania na internetovej stránke www.imoda.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,

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 – 01930820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.08.2020 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly internetového obchodu www.imoda.sk. Kontrola bola ukončená dňa 05.10.2020 spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol odovzdaný zástupcovi kontrolovanej osoby. Vykonanou kontrolou zameranou okrem iného aj na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom 595/2020 bolo zistené, že obchodné podmienky, uvedené v čase kontroly na vyššie uvedenej internetovej stránke, s ktorými sa spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, tvorili súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatváratej na diaľku. Vyhodnotením obsahu týchto obchodných podmienok a informácií poskytovaných spotrebiteľom pred odoslaním objednávky 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.imoda.sk, v časti Obchodných podmienok, v Čl. VII „*Stornovanie objednávky*“, bod 2, v znení: „*V prípade, že Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom stornuje objednávku v čase od jej potvrdenia Predávajúcim do dodania tovaru, je povinný uhradiť Predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady spojené s realizáciou predmetnej objednávky, paušálne vo výške 5,- € (slovom: päť euro).*“. Uvedenou podmienkou ukladal účastník konania spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Podmienka kontrolovanej osoby týkajúca sa možnosti účtovania storno poplatku vo výške 5 EUR v prípade neprevzatia tovaru kupujúcim od dopravcu a v prípade stornovania objednávky kupujúcim ešte pred expedíciou tovaru, je kladená nad rámec zákona, a to s poukazom na § 10 ods. 3 a ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z.. 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, pričom podľa § 10 ods. 3 cit. zákona pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Podľa ustanovenia § 10 ods. 7 cit. zákona pritom uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa, okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z..

- 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 oznámiť 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 v čase kontroly účastník konania na internetovej stránke www.imoda.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.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákonov, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 02.06.2021 doručovaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronickej úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronickej úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Dňa 18.06.2021 došlo k uplynutiu uloženej lehoty s fikciou doručenia.

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 12.08.2020 podal zástupca kontrolovanej osoby správu v ktorej uvádza že, sa im často stáva, že zákazníci si objednaný tovar následne neprevezmú a z tohto dôvodu do príslušných podmienok uviedli poplatok vo výške 5,- Eur v prípade, ak zákazník tovar neprevezme. Tento poplatok nikdy neúčtovali a má slúžiť ako upozornenie pred objednaním výrobku, aby si zákazníci neobjednávali bez toho že by mali o tovar záujem. Ďalej vo svojom vyjadrení zástupca kontrolovanej osoby uviedol, že uvedené nedostatky ihneď odstráni v zmysle opatrení uložených na základe výsledkov kontroly.

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.

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

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, 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.imoda.sk. Obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a nesplnil si povinnosť oznámiť 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. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom a vo svojom vyjadrení zo dňa 12.08.2020 poukázal na odstránenie nedostatkov. K tomu správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote

správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán navyše podotýka, že zistený protiprávny stav pretrvával aj v čase uskutočnenia následnej kontroly vykonanej dňa 25.11.2020, zameranej na plnenie opatrení, ktoré boli účastníkovi konania uložené podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V čase následnej kontroly bolo zistené, že účastník konania naďalej prostredníctvom všeobecných obchodných podmienok v čl. VII „Stornovanie objednávky“, bod 2, informoval spotrebiteľa o tom, že *„V prípade, že Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom stornuje objednávku v čase od jej potvrdenia Predávajúcim do dodania tovaru, je povinný uhradiť Predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady spojené s realizáciou predmetnej objednávky, paušálne vo výške 5,- € (slovom: päť euro).“*. K uskutočneniu nápravy a k odstráneniu protiprávneho stavu došlo až v priebehu následnej kontroly, čo je zadokumentované aj v inšpekčnom zázname z tejto následnej kontroly, ktorý bol dňa 14.12.2020 zaslaný účastníkovi konania.

Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého je zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností a zákazov v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušných zákonov na ochranu spotrebiteľa.

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

K tvrdeniam účastníka konania, že ako predávajúci nemal úmysel poškodiť spotrebiteľa správny orgán poznamenáva, že k naplneniu skutkovej podstaty predmetných správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. 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.

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

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 prejedávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutel'ny. 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.

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 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.

V zmysle § 24 ods. 6 zákona 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.

Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinností ustanovených zákonom v danom prípade nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods. 6 zákona, správny orgán rozhodol o uložení sankcie 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 a pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil 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. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom 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.

Z hľadiska závažnosti zisteného porušenia zákona správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k 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 zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov a na uplatnenie reklamácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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

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

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

Číslo: P/0196/08/20

Dňa: 19.07.2021

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: Ján Bendík - BENESPORT, sídlo: Štúrova 28, 053 11 Smižany, IČO: 33 985 553, kontrola internetového obchodu: www.benesport.sk, začatá dňa 12.11.2020, výkon kontroly bol ukončený dňa 04.12.2020 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, (ďalej len „Inšpektorát“), spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol následne dňa 16.12.2020 zaslaný 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 ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.benesport.sk v časti Obchodných podmienok „Dodacie podmienky“ uvedením podmienky v znení: „*Kupujúci sa zaväzuje uvádzať pravdivé údaje pri vyplňovaní elektronickej objednávky. Ďalej sa zaväzuje objednaný tovar riadne prevziať a skontrolovať neporušenosť a úplnosť dodávky. V prípade objavenia akejkoľvek chyby musí túto skutočnosť oznámiť prepravcovi a prevádzkovateľovi.*“ ukladal povinnosti spotrebiteľovi 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 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 nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.benesport.sk v čase kontroly nebola poskytnutá informácia o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

- **pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c)** zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v čase kontroly na internetovej stránke www.benesport.sk v časti Obchodných podmienok „Informácia o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy“ uvedením: „Kupujúci je oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní od uzatvorenia zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. písomným oznámením na emailovú adresu eshop@benesport.sk. O akceptovaní odstúpenia od zmluvy bude kupujúci vyrozumý e-mailom do 24 hodín (počas pracovných dní) od obdržania odstúpenia.“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa;

- **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; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke www.benesport.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;

p o k u t u

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 01960820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.11.2020 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj zažatá kontrola internetového obchodu prevádzkovaného kontrolovanou osobou (účastníkom konania) prostredníctvom internetovej stránky www.benesport.sk a to vytlačením obchodných podmienok a informácii pre spotrebiteľov z uvedenej stránky (ktoré tvoria prílohu inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly). Kontrolovanej osobe (účastník konania) bola prostredníctvom portálu www.slovensko.sk zo strany orgánu dohľadu kontrolovanej osobe zároveň zaslaná výzva na doručenie dokladov, konkrétne na doručenie náhodne vybraných dokladov prijatých a vydaných v súvislosti s predajom výrobku spotrebiteľovi (objednávka, potvrdenie objednávky, doklad o kúpe a doklady zasielané spotrebiteľovi spolu s odpredaným výrobkom) v dvoch prípadoch za obdobie od 01.06.2020 do času prevzatia tejto výzvy potrebných ku vykonaniu kontroly. Týmto bola kontrolovaná osoba zároveň oboznámená o začatí kontroly. Odpoveď kontrolovanej osoby bola správnomu orgánu prostredníctvom emailovej správy doručená dňa 23.11.2020 spolu s kópiami dokladov potrebných k vykonaniu kontroly - Faktúra č. 20200472 zo dňa 27.08.2020 a Faktúra č. 20200420 zo dňa 16.07.2020 Kontrola bola ukončená dňa 04.12.2020 v sídle Inšpektorátu spísaním inšpekčného záznamu,

ktorý bol následne dňa 16.12.2020 zaslaný kontrolovanej osobe prostredníctvom portálu www.slovensko.sk a listinne doručený dňa 04.01.2021.

Správny orgán bola od kontrolovanej osoby doručená emailová správa zo dňa 13.1.2021, v ktorom správny orgán informuje o odstránení nedostatkov. Ďalej vo svojom vyjadrení uvádza, že pôvodná internetová stránka bola odstránená a nahradená novou, ktorá obsahuje správne uvedené obchodné podmienky.

Vykonanou kontrolou, na základe vyhodnotenia získaných podkladov, bolo zistené, že účastník konania je predávajúcim a prevádzkovateľom webového sídla www.benesport.sk, pričom ako predávajúci uzatvára s fyzickými osobami – spotrebiteľmi kúpne zmluvy obsahujúce vopred naformulované zmluvné podmienky, s ktorých obsahom sa spotrebiteľ môže vopred oboznámiť, avšak nemôže ovplyvniť ich obsah. Zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom sú uzatvárané prostredníctvom diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, pričom ponuka tovaru je dostupná na stránke ww.benesport.sk.

Predmetom kontroly vykonanej v súvislosti s prešetrením podnetu bol okrem iného aj súlad zmluvných podmienok so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré upravujú obsah spotrebiteľských zmlúv a ochranu spotrebiteľa. Vyhodnotením obsahu Všeobecných zmluvných podmienok, ako aj informácií poskytovaných spotrebiteľom pred uzatvorením zmluvy na diaľku, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.benesport.sk v časti Obchodných podmienok „Dodacie podmienky“ uvedením podmienky v znení: „*Kupujúci sa zaväzuje uvádzať pravdivé údaje pri vyplňovaní elektronickej objednávky. Ďalej sa zaväzuje objednaný tovar riadne prevziať a skontrolovať neporušenosť a úplnosť dodávky. V prípade objavenia akejkoľvek chyby musí túto skutočnosť oznámiť prepravcovi a prevádzkovateľovi.*“ ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko zo žiadneho právneho predpisu nevyplýva pre spotrebiteľa povinnosť skontrolovať neporušenosť a úplnosť dodaného tovaru, preto toto ustanovenie môže mať len odporúčací charakter;

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.benesport.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Uvedené je v rozpore s § 4 ods. 1 písm. 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 názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Absenciou vyššie uvedených informácií bol spotrebiteľ ukrátený o poskytnutie zákonodarcom určených informácií;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď kontrolovaná osoba v čase kontroly na internetovej stránke www.benesport.sk v časti Obchodných podmienok „Informácia o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy“ uvedením: „*Kupujúci je oprávnený bez*

udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní od uzatvorenia zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. písomným oznámením na emailovú adresu eshop@benesport.sk. O akceptovaní odstúpenia od zmluvy bude kupujúci vyrozumený e-mailom do 24 hodín (počas pracovných dní) od obdržania odstúpenia.“ zakotvila v spotrebiteľskej zmluve podmienky spôsobilé založiť výrazný nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa – neprijateľné zmluvné podmienky. Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko v zmysle ustanovenia § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. V zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Predávajúci preukázateľne porušil zákon, nakoľko podmienky stanovené účastníkom konania vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a obmedzujú resp. vylučujú práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy;

- podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke www.benesport.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;

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákonov, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 11.06.2021 doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 22.06.2021.

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

Vo vyjadrení k začatiu správneho konania zo dňa 25.06.2021, doručenom správnomu orgánu dňa 29.06.2021, účastník konania uviedol, že oznámenie sa týka kontroly stránky www.benesport.sk. V oznámení sú uvádzané skutočnosti, ktoré sú k dnešnému dňu neaktuálne a preto sa účastník konania domnieva, že správnomu orgánu vyjadrenie kontrolovanej osoby (účastníka konania) zasielané 13. januára 2021 e-mailom, nebolo doručené. Účastník konania dodal, že všetky mylné informácie uvádzané na svojom internetovom obchode napravil a uviedol na správnu mieru. Účastník konania ďalej uviedol, že momentálne má zriadený nový internetový obchod, ktorý má riadne zabezpečený a plne pod kontrolou, čo pri predošlom nebolo možné. S poukazom na skutočnosť, že chyby v e-shope, vytýkané v oznámení o začatí správneho konania sú tie isté, ako chyby, ktoré už boli odstránené k 13.01.2021, žiada účastník konania o prehodnotenie oznámenia o začatí konania, keďže sa týka skutočností, ktoré už sú k dnešnému dňu neaktuálne.

Dňa 13.01.2021, informoval účastník konania (kontrolovaná osoba) elektronickou poštou orgán dohľadu o odstránení nedostatkov, pričom zároveň uviedol, že pôvodná internetová stránka bola odstránená a nahradená novou, ktorá obsahuje správne uvedené obchodné podmienky.

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.

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

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

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.

Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov -predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.benesport.sk. Obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú.

Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a taktiež neposkytol spotrebiteľovi informáciu o alternatívnom riešení sporov ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana.

Správny orgán pozitívne hodnotí opatrenia účastníka konania smerujúce k okamžitej náprave protiprávneho stavu, avšak považuje za potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrovaná osoba *povinná* v určenej lehote *odstrániť zistené nedostatky*, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Vo vzťahu k účastníkom konania prezentovaným úvahám, v zmysle ktorých konanie bolo začaté z dôvodu, že orgánu dohľadu zjavne nebola doručená správa o odstránení nedostatkov (dňa 13.01.2021) správny orgán uvádza, že takéto tvrdenia považuje za neopodstatnené. Ako je už vyššie uvedené, samotné uskutočnenie nápravy nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za preukázané porušenie zákonom stanovených zákazov a povinností konštatovaných na základe kontroly začatej dňa 12.11.2020, ukončenej dňa 04.12.2020 a neodôvodňuje ani účastníkom konania navrhované prehodnotenie oznámenia o začatí správneho konania.

I napriek uvedenému však správny orgán snahu účastníka konania o uskutočnenie nápravy hodnotí kladne, pričom uvedenú okolnosť vzal do úvahy aj pri ukladaní sankcie.

Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností a zákazov v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušných zákonov na ochranu spotrebiteľa.

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

znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom. 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.

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

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

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods.6 zákona č. 250/2007 Z. z. a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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 prejedávaných 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.

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 informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a taktiež neposkytol spotrebiteľovi informáciu o alternatívnom riešení sporov ani odkaz na platformu alternatívneho

riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom 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.

Z hľadiska závažnosti zisteného porušenia zákona správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán 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 aj skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. V zmysle zákona musí byť spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy informovaný o zákonom taxatívne vymedzených skutočnostiach, vrátane jasnej a zrozumiteľnej informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle osobitného predpisu, ktorým je zákon o alternatívnom riešení sporov, pričom zároveň mu má byť poskytnutý aj odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Neuvedením predmetných informácií došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľov pred uzatvorením zmluvy. Účelom a zmyslom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim a to obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia spotrebiteľských sporov.

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/0010/08/21

Dňa: 19.07.2021

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: quickhouse SK s.r.o. , sídlo: Národná trieda 80, 040 01 Košice, IČO: 51 003 775, výkon kontroly začatý dňa 02.11.2020 zaslaním výzvy na doručenie dokladov, kontrola bola ukončená dňa 04.02.2021 spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol následne dňa 26.04.2021 zaslaný kontrolovanej osobe,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 18 ods. 9 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“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 774/2020) písomný doklad o vybavení reklamácie zistených väd súčastí a príslušenstva stavby domu, zhotoveného na základe zmluvy o zhotovení veci na zákazku zo dňa 03.06.2019, uplatnenej spotrebiteľom dňa 24.08.2020 prostriedkami diaľkovej komunikácie a dňa 11.09.2020 v listinnej forme,

p o k u t u

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00100821.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 02.11.2020 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly zameraný na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 774/2020 a to zaslaním výzvy na doručenie dokladov, ktorá bola kontrolovanej osobe doručená s fikciou doručenia dňa 18.11.2020 uplynutím úložnej lehoty. Opakovaná výzva na doručenie dokladov zo dňa 08.02.2021 bola kontrolovanej osobe doručená dňa 23.02.2021. Odpoveď na výzvu bola Inšpektorátu doručená dňa 28.02.2021, pričom jej prílohou boli vo výzve požadované doklady spolu so stanoviskom ku podanému podnetu, v ktorom účastník konania poprel dôvody uvedené v podnete, ktoré poukazujú na nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote, keďže niektoré príčiny problémov sú na strane stavebníkov, napríklad menej kvalitné výrobky od stavebníkov, nevhodne riešené detaily stavby v projekte, zlé vzťahy stavebníkov s vlastníkami susediacich nehnuteľností. Zároveň tiež podotkol, že vzhľadom na opatrenia prijímané v danom období súvisiace so spomalením šírenia korona vírusu, nebolo možné každú chybu a nedostatok odstrániť na počkanie, no prehlásil, že vždy zabezpečil riešenie každého problému v rámci možností a denne so spotrebiteľom komunikoval. Uviedol tiež, že má stále záujem na tom, aby sa dôvod podnetu vyriešil a ostatné nedostatky boli odstránené v postupe riešenia, ktorý na požiadanie vypracuje. Na základe predložených podkladov bola vykonaná kontrola dňa 04.02.2021, o čom bol spísaný inšpekčný záznam zaslaný kontrolovanej osobe dňa 26.04.2021. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 774/2020) písomný doklad o vybavení reklamácie zistených väd súčastí a príslušenstva stavby domu, zhotoveného na základe zmluvy o zhotovení veci na zákazku zo dňa 03.06.2019, uplatnenej spotrebiteľom dňa 24.08.2020 prostriedkami diaľkovej komunikácie a dňa 11.09.2020 v listinnej forme.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 16.06.2021 zaslaným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, ktorý bol doručený dňa 23.06.2021.

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

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania 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, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori Inšpektorátu SOI vykonávajú kontrolu 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. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Podľa § 2 písm. b) zákona sa predávajúcim rozumie 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.

Podľa § 2 písm. l) zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobu.

V zmysle § 18 ods. 9 zákona je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie uvedenej zákonom stanovenej povinnosti predávajúceho spoľahlivo preukázané. Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) a účastník konania uzatvorili dňa 03.06.2019 zmluvu o zhotovení veci na zákazku, ktorej predmetom bola montáž domu na kľúč. Dňa 10.01.2020 odovzdal účastník konania spotrebiteľovi predmet zmluvy, o čom bol vyhotovený Zápis o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 10.01.2020. Súčasťou tohto dokumentu je aj súpis chýb a nedostatkov zrejmých z obhliadky vykonanej pri odovzdaní a prevzatí stavby. Na základe zistených chýb a nedostatkov sa účastník konania dohodol so spotrebiteľom na dátume ich odstránenia najneskôr do 30.04.2020. Podľa vyjadrenia účastníka konania v stanovisku doručenom správnomu orgánu dňa 28.02.2021, bolo zabezpečené odstránenie chýb a nedostatkov, ktoré bolo možné technicky odstrániť. Užívaním stavby boli následne spotrebiteľom zistené vady súčasti a príslušenstva domu. Konkrétne sa jednalo o vadu na rekuperačných jednotkách, pretekajúci sprchovací box, poškodené a znečistené rámy výplní stavebných otvorov a nefunkčná elektroinštalácia. Uvedené vady spotrebiteľ reklamoval prostriedkami diaľkovej komunikácie dňa 24.08.2020 (reklamácia uplatnená prostredníctvom aplikácie Messenger) a následne písomne listom dňa 11.09.2020, na čo mu účastník konania listom zo dňa 09.09.2020 zaslal odpoveď, v ktorej zhrnul, že uvedené chyby a nedostatky, ktoré neboli odstránené, boli prevažne estetického charakteru a neovplyvňujú kvalitnú a bezpečnú prevádzku rodinného domu. Poškodený kábel a nefunkčná elektroinštalácia boli ihneď opravené, z čoho je zrejmé, že sa nevyhýba oprave prípadných chýb a nedostatkov, ktoré sú vzhľadom na rozsah stavebných prác minimálne.

Z podkladov doložených ku kontrole je zrejmé, že účastník konania nevydal v zákonom stanovenej lehote spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 774/2020) písomný doklad o vybavení reklamácie, čím porušil povinnosť podľa § 18 ods. 9 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Spotrebiteľ je v právnom vzťahu s predávajúcim, ktorý nesie objektívnu zodpovednosť za vady ním predaného výrobku, pričom jedine on rozhoduje o tom, akým spôsobom predmetnú reklamáciu vybaví. Vzhľadom na uvedené je nevyhnutné, aby svoje rozhodnutie oznámil spotrebiteľovi predávajúci vo forme nevzbudzujúcej pochybnosť o tom, akým spôsobom a kedy reklamáciu vybavil, pričom pokiaľ predávajúci spotrebiteľovi o tom doklad nevydá, spotrebiteľ nemá možnosť preukázať priebeh reklamačného konania.

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 dodržaná nebola. SOI teda nie je oprávnená zasahovať do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

Uvedené protiprávne konania bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané a zadokumentované v inšpekčnom zázname. Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným 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 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.

V zmysle § 24 ods.6 zákona 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.

Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinností ustanovených zákonom v danom prípade nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods.6 zákona, správny orgán rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vydať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 774/2020) písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Následkom porušenia tejto povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 9 zákona bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na vydanie dokladu o vybavení reklamácie, ktorým spotrebiteľ môže disponovať a ktorý preukazuje skutočnosť, akým spôsobom predávajúci spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu vybavil. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie. Povinnosťou predávajúceho je vydať tento doklad spotrebiteľovi v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje spotrebiteľovi, v prípade potreby, preukázať čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania

záručnej lehoty a súčasne mu znemožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Správny orgán pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy tiež skutočnosť, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu svojich ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa do výšky 66 400 eur, 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 a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

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.