

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

Číslo: P/0232/08/21

Dňa: 15.06.2022

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: BROKER-REAL s.r.o., sídlo: Murgašova 3, 040 01 Košice, IČO: 47 775 114, na základe kontroly začatej v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) dňa 01.12.2021, ukončenej v sídle kontrolovanej osoby dňa 04.03.2022,

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 spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania v Reklamačnom poriadku uvedenom na internetovej stránke www.broker-realitas.sk, **uvedením podmienky v znení:** *„Realitná spoločnosť je povinná podľa možností postupovať tak, aby bola reklamácia vybavená k spokojnosti klienta a o výsledku reklamácie – opodstatnenosti alebo zamietnutí písomne informovať klienta najneskôr do 30 dní. Po uplynutí doby na vybavenie reklamácie, alebo podaním neopodstatnenej reklamácie majú obidve strany nárok odstúpiť od zmluvy. Pokiaľ spoločnosť uzná reklamáciu za opodstatnenú, poskytne klientovi náhradu formou zľavy za službu, alebo iné plnenie. Náklady súvisiace s podaním oprávnenej reklamácie znáša realitná spoločnosť. V prípade neoprávnenej reklamácie zo strany klienta, realitná spoločnosť si uplatní nárok voči klientovi na úslužné náklady súvisiace s vybavovaním reklamácie.“* ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej

transakcie, v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a akýmkoľvek spôsobom uvádza alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny, keď účastník konania v čase kontroly na svojej internetovej stránke www.broker-realitas.sk v časti „Cenník služieb“, poskytoval spotrebiteľom informáciu o cene poskytovaných služieb, t.j. o výške provízie, resp. odplaty, odmeny za sprostredkovanie nejednoznačným spôsobom, a to stanovením približnej výšky ceny uvedením: „*Výška provízie pri predaji nehnuteľnosti je približne 3 % z predajnej ceny nehnuteľnosti v závislosti od výšky ceny nehnuteľnosti, rozsahu a náročnosti nutných súvisiacich úkonov, ale zväčša vzájomnou dohodou s predávajúcim, resp. vlastníkom nehnuteľnosti. Odplatu uhrádza predávajúci sprostredkovateľovi, resp. realitnej kancelárii po uskutočnení vkladu do Katastra nehnuteľností.*“, pričom z takto poskytnutej cenovej informácie nebolo zrejmé, akým spôsobom bude cena poskytovanej služby určená, pričom takto poskytnuté informácie boli spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v predloženej Dohode – Súhlas vlastníka nehnuteľnosti za účelom zahájenia realitnej činnosti a zaradenie do ponuky výhradne realitnej kancelárie BROKER-REAL s.r.o. uzatvorenej medzi pisateľom podnetu a kontrolovanou osobou dňa 23.07.2021, uvedením podmienky v znení: „*Strany dohody vyhlasujú, že sa na základe § 262 Obchodného zákonníka dohodli, že ich záväzkový vzťah sa spravuje Obchodným zákonníkom.*“ dojednala v spotrebiteľskej zmluve podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky,

p o k u t u

vo výške 800,- eur **slovom** osemsto 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 – 02320821.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 01.12.2021 začali inšpektori SOI v sídle Inšpektorátu výkon kontroly zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného orgánom dohľadu pod č. 891/2021. O výkone kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 03.03.2022 v sídle Inšpektorátu odovzdaný konateľovi kontrolovanej osoby. Dodatok k inšpekčnému záznamu bol spísaný dňa 04.03.2022 v sídle Inšpektorátu a v ten istý deň doručený do sídla kontrolovanej spoločnosti, kde bol odovzdaný konateľovi kontrolovanej osoby, ktorý bol oboznámený s jeho obsahom. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že kontrolovaná osoba (ďalej len „účastník konania“) nezabezpečila dodržanie zákazu:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania v Reklamačnom poriadku uvedenom na internetovej stránke www.broker-realitas.sk, **uvedením podmienky v znení:** „*Realitná spoločnosť je povinná podľa možností postupovať tak, aby bola reklamácia vybavená*

k spokojnosti klienta a o výsledku reklamácie – opodstatnenosti alebo zamietnutí písomne informovať klienta najneskôr do 30 dní. Po uplynutí doby na vybavenie reklamácie, alebo podaním neopodstatnenej reklamácie majú obidve strany nárok odstúpiť od zmluvy. Pokiaľ spoločnosť uzná reklamáciu za opodstatnenú, poskytne klientovi náhradu formou zľavy za službu, alebo iné plnenie. Náklady súvisiace s podaním oprávnenej reklamácie znáša realitná spoločnosť. V prípade neoprávnenej reklamácie zo strany klienta, realitná spoločnosť si uplatní nárok voči klientovi na ušlé náklady súvisiace s vybavovaním reklamácie.“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Spotrebiteľovi dáva zákon právo uplatniť si právo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní či iných poplatkov, a to bez ohľadu na výsledok reklamácie. **Navyššie** v zmysle § 598 Občianskeho zákonníka má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady,

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie, v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a akýmkoľvek spôsobom uvádza alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny, keď účastník konania v čase kontroly na svojej internetovej stránke www.broker-realitas.sk v časti „Cenník služieb“, poskytoval spotrebiteľom informáciu o cene poskytovaných služieb, t.j. o výške provízie, resp. odplaty, odmeny za sprostredkovanie nejednoznačným spôsobom, a to stanovením približnej výšky ceny uvedením: „*Výška provízie pri predaji nehnuteľnosti je približne 3 % z predajnej ceny nehnuteľnosti v závislosti od výšky ceny nehnuteľnosti, rozsahu a náročnosti nutných súvisiacich úkonov, ale zväčša vzájomnou dohodou s predávajúcim, resp. vlastníkom nehnuteľnosti. Odplatu uhradza predávajúci sprostredkovateľovi, resp. realitnej kancelárii po uskutočnení vkladu do Katastra nehnuteľností.*“, pričom z takto poskytnutej cenovej informácie nebolo zrejmé, akým spôsobom bude cena poskytovanej služby určená, pričom takto poskytnuté informácie boli spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Realitná kancelária je povinná informovať spotrebiteľa o cene poskytovanej služby, zreteľne označiť službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť. Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť predajnú cenu služby alebo, ak vzhľadom na povahu služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta. Použitie pojmu približne nestanovuje jednoznačným spôsobom výšku ceny poskytovanej služby aj napriek tomu, že realitná kancelária uviedla, že výška provízie závisí od výšky ceny nehnuteľnosti a rozsahu a náročnosti nutných súvisiacich úkonov. Špecifikované nie je ani čo vlastne realitná kancelária považuje za nutné súvisiace úkony,

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v predloženej Dohode – Súhlas vlastníka nehnuteľnosti za účelom zahájenia realitnej činnosti a zaradenie do ponuky výhradne realitnej kancelárie BROKER-REAL s.r.o. uzatvorenej medzi pisateľom podnetu a kontrolovanou osobou dňa 23.07.2021, uvedením podmienky v znení: „*Strany dohody*

vyhlasujú, že sa na základe § 262 Obchodného zákonníka dohodli, že ich záväzkový vzťah sa spravuje Obchodným zákonníkom.“ dojednala v spotrebiteľskej zmluve podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Podľa §52 ods. 2 Občianskeho zákonníka ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. Ustanovenie voľby Obchodného zákonníka pre úpravu práv a povinností zmluvných strán je neprijateľnou podmienkou, ktorá je spôsobilá založiť nepomer medzi právami a povinnosťami účastníkov zmluvy. Pre spotrebiteľa neexistuje žiadny dôvod na to, aby uzatvoril s predávajúcim (poskytovateľom služieb) zmluvu podľa Obchodného zákonníka a vzhľadom na skutočnosť, že ide o spotrebiteľskú zmluvu, snaha použiť pri tejto zmluve ustanovenia Obchodného zákonníka naráža na prednosť Občianskeho zákonníka a vykonávacích predpisov k nemu prislúchajúcich.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej 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 03.05.2022, doručeným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 19.05.2022.

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. 2 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, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručенú dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 19.05.2022.

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 vyššie spomenutým dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Dňa 14.03.2022 bolo orgánu dohľadu doručené Stanovisko k Inšpekčnému záznamu, v ktorom účastník konania v nadväznosti na kontrolou zistené nedostatky uvedené v Oznámení o začatí konania ako dôvody pre začatie správneho konania uviedol, že nedostatky budú odstránené v termíne 15 dní, nakoľko je nutné vykonať nápravu servisným informačným technikom.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie a vyjadrenia účastníka konania 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 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, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu.

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

V zmysle § 7 ods. 1 zákona sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle § 7 ods. 2 zákona sa obchodná praktika považuje za nekalú ak

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b) podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

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

Podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona sa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“) spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 52 ods. 2 OZ ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

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

Podľa § 54 ods. 1 OZ zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona jednoznačne preukázané, keď účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a používať neprijateľné podmienky a nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle zákona je účastník konania v postavení predávajúceho, pričom je povinnosťou predávajúceho zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne, pričom rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

K poukazu účastníka konania o prijatí opatrení smerujúcich k uskutočneniu nápravy uvedených v Stanovisku k inšpekčnému záznamu má správny orgán za to, že uvedenú snahu o odstránenie nedostatkov hodnotí pozitívne, no na druhej strane však považuje za potrebné zdôrazniť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou bolo 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 ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov teda, s poukazom na vyššie uvedené, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán dodáva, že ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa 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 okolnosti 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 je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

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 vo veci 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 alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Keďže 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 zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností, vzhľadom na porušenie zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, ako aj vzhľadom na používanie neprijateľných podmienok a nekalých obchodných praktík v spotrebiteľských zmluvách. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii.

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 skutočností, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie klamlivej obchodnej praktiky je všeobecne považované za závažný zásah do práv spotrebiteľa chránených zákonom, keďže jeho možným dôsledkom je priame poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa pri uskutočnení obchodnej transakcie ovplyvnenej poskytnutím nepravdivých, prípadne mylných informácií, a to predovšetkým vo vzťahu k cene.

Cena je z pohľadu ekonomickej výhodnosti potenciálnej kúpy nepochybne relevantné kritérium, ktorú spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní. Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o cene je tak spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľa, keďže môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie

o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych a pravdivých informácií) neurobil. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na skutočnosť, že nedodržaním zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého jedným z práv spotrebiteľa chránených zákonom je okrem práva na informácie aj ochrana jeho ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti a na základe správnej úvahy uložená vo výške, ktorú považuje správny orgán 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.

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

Číslo: P/0057/08/22

Dňa: 30.06.2022

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: NK - PLUS s.r.o., sídlo: Vajanského 65, 071 01 Michalovce, IČO: 46 407 260, na základe kontroly internetového obchodu: www.mixnabytok.sk, začatej dňa 11.03.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len Inšpektorát), ukončenej dňa 20.04.2022 v sídle spoločnosti – účastníka konania,

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.mixnabytok.sk v časti Obchodných podmienok (ďalej len „OP“) „5 Dodacie a platobné podmienky“, uvedením podmienky v znení: „5.8. Povinnosťou kupujúceho je kontrola prijatej zásielky, obal tovaru a aj tovar, ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho, napríklad kuriér. Pokiaľ bude zistená vada tovaru, je povinnosťou zástupcu predávajúceho umožniť kupujúcemu vyhotovenie záznamu o povahe a rozsahu vady tovaru, správnosť potvrdí zástupca predávajúceho. S takto vyhotoveným záznamom, doručeným predávajúcemu môže kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru s vadou a následne v zmysle čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho alebo ním určenej osoby. Pokiaľ kupujúci odmietne prevziať dodaný tovar s vadami, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci.“ a v časti OP „10 Odstúpenie od kúpnej zmluvy“ uvedením podmienok v znení: „10.10. Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie,

nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný.“ a v znení: „10.15. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu: a) hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške, b) náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru. Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu reklamačných a obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť náhrady predávajúcemu najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v čase kontroly na internetovej stránke www.mixnabytok.sk v časti OP „9 Reklamačný poriadok (záruka, zodpovednosť za vady, reklamácie)“ uvedením podmienky v znení: „9.20. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru: a) ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom 5.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok,...“, v časti OP „8 Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare“ uvedením podmienky v znení: „8.1. Vlastnícke právo k tovaru nadobúda kupujúci až úplným zaplatením kúpnej ceny za tovar.“ dojednal v spotrebiteľskej zmluve podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4, v spojení s § 8 ods. 1 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 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu, ako je jeho dostupnosť, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.mixnabytok.sk uvádzal nejasnú informáciu o dodacej lehote výrobku (*Jedálenská stolička Signal TEXO VELVET, prevedenie čierny mat/čierna tap. 117, cena 76,00 € - 4 ks objednané pisateľom podnetu objednávkou č. 1810005434 zo dňa 26.11.2021*), keď na internetovej stránke www.mixnabytok.sk v čase vytvorenia objednávky pri ponuke výrobku uvádzal informáciu v znení „Skladom u nás“ a informácie o dostupnosti a dodacej lehote, z ktorých vyplynulo, že výrobok bol k dispozícii na sklade v množstve 2 kusy s dostupnosťou do 5 dní a na sklade u dodávateľa v množstve 94 kusov s dostupnosťou do 21 dní, pričom účastník konania dodal pisateľovi podnetu iba 2 kusy uvedeného výrobku, ktoré sa nachádzali na sklade a ani do deklarovanej lehoty 21 dní nedodal zvyšné množstvo z objednaného výrobku,

p o k u t u

vo výške 400,- eur slovom štyristo 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 – 00570822.

Odôvodnenie:

Dňa 11.03.2022 začali inšpektori SOI v sídle Inšpektorátu výkon kontroly internetového obchodu: www.mixnabytok.sk, zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 17/2022 a to zaslaním Oznámenia o zahájení kontroly, výzvy na doručenie dokladov. O výkone kontroly bol spísaný Inšpekčný záznam, ktorý bol následne dňa 20.04.2022 prerokovaný a odovzdaný osobe konajúcej v mene kontrolovanej osoby v sídle spoločnosti.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že obchodné podmienky, ktoré boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť sa s ich obsahom pred vyplnením objednávky, avšak nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, tvorili súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatvárajúcej na diaľku. Vyhodnotením obsahu týchto obchodných podmienok, ako aj informácií poskytovaných spotrebiteľom pred odoslaním objednávky, zverejnených na internetovej stránke www.mixnabytok.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.mixnabytok.sk uvádzal podmienky, ktorými ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to konkrétne:

- v časti Obchodných podmienok (ďalej len „OP“) „5 Dodacie a platobné podmienky“, uvedením podmienky v znení: „5.8. *Povinnosťou kupujúceho je kontrola prijatej zásielky, obal tovaru a aj tovar, ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho, napríklad kuriér. Pokiaľ bude zistená vada tovaru, je povinnosťou zástupcu predávajúceho umožniť kupujúcemu vyhotovenie záznamu o povahe a rozsahu vady tovaru, správnosť potvrdí zástupca predávajúceho. S takto vyhotoveným záznamom, doručeným predávajúcemu môže kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru s vadou a následne v zmysle čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho alebo ním určenej osoby. Pokiaľ kupujúci odmietne prevziať dodaný tovar s vadami, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci.*“ Uvedenú podmienku možno klasifikovať ako ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko je ňou kupujúcemu uložená povinnosť prekontrolovania zásielky a to obalu ako aj samotného tovaru a povinnosť v prípade vady tovaru vyhotoviť záznam o povahe a rozsahu predmetnej vady. Keďže žiaden právny predpis neukladá kupujúcemu uvedenú povinnosť, predávajúci ju môže uvádzať vo svojich obchodných podmienkach len s odporúčacím charakterom, nie ako povinnosť kupujúceho. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho;
- v časti OP „10 Odstúpenie od kúpnej zmluvy“ uvedením podmienok v znení: „10.10. *Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný.*“ a v znení: „10.15. *V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí*

predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu: a) hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške, b) náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru. Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu reklamačných a obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť náhrady predávajúcemu najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy. “ Uvedenými podmienkami boli spotrebiteľovi ukladané povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Povinnosť vrátiť nepoškodený tovar bez právneho dôvodu a nad rámec zákona spotrebiteľovi totiž neukladá žiaden právny predpis. Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku je poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na plnenie si svojich zákonných povinností predávajúcim v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. a predávajúceho neoprávňuje takýto vrátený tovar neprevziať. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať, keďže vzhľadom na špecifický spôsob predaja pri zmluvách uzatváraných na diaľku nemá možnosť výrobok skutočne vidieť a uistiť sa o jeho vlastnostiach, prípadne funkčnosti pred uzavretím zmluvy;

- 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.mixnabytok.sk v OP uvádzal podmienky, zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky, a to konkrétne:

- v časti OP „9 Reklamačný poriadok (záruka, zodpovednosť za vady, reklamácie)“ uvedením podmienky v znení: „9.20. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru: a) ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom 5.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok,...“ V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) 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. Uvedené ustanovenie v OP obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Priemerný spotrebiteľ môže byť podmienkou „Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru: a) ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom 5.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok,...“ automaticky odrazený od uplatnenia reklamácie, aj keď by mohla byť jeho reklamácia opodstatnená. Spotrebiteľ má nepochybne právo na uplatnenie reklamácie a až v priebehu reklamačného konania sa má vada posúdiť a v súlade so zákonnými

požiadavkami vo veci rozhodnúť. Podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Predávajúci teda zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby;

- v časti OP „8 Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare“ uvedením podmienky v znení: „8.1. *Vlastnícke právo k tovaru nadobúda kupujúci až úplným zaplatením kúpnej ceny za tovar.*“ Podmienka nie je v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka. V zmysle § 614 ods. 6: „Pri zásielkovom predaji prechádza vlastníctvo na kupujúceho prevzatím veci kupujúcim na mieste dodania ním určenom.“ V zmysle § 621: „Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim“;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4, v spojení s § 8 ods. 1 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 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu, ako je jeho dostupnosť, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.mixnabytok.sk uvádzal nejasnú informáciu o dodacej lehote výrobku (*Jedáľenská stolička Signal TEXO VELVET, prevedenie čierny mat/čierna tap. 117, cena 76,00 € - 4 ks objednané pisateľom podnetu objednávkou č. 1810005434 zo dňa 26.11.2021*), keď na internetovej stránke www.mixnabytok.sk v čase vytvorenia objednávky pri ponuke výrobku uvádzal informáciu v znení „Skladom u nás“ a informácie o dostupnosti a dodacej lehote, z ktorých vyplynulo, že výrobok bol k dispozícii na sklade v množstve 2 kusy s dostupnosťou do 5 dní a na sklade u dodávateľa v množstve 94 kusov s dostupnosťou do 21 dní, pričom účastník konania dodal pisateľovi podnetu iba 2 kusy uvedeného výrobku, ktoré sa nachádzali na sklade a ani do deklarovanej lehoty 21 dní nedodal zvyšné množstvo z objednaného výrobku;

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 z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie. Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 03.06.2022 do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Správny orgán v rámci rozhodovania vo veci dospel k záveru, že na základe dostupných podkladov pre rozhodnutie nie je možné jednoznačne a spoľahlivo konštatovať porušenie zákonom stanoveného zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu vo vzťahu k ustanoveniam článkov 9.19, 9.28 a 9.29 Obchodných podmienok internetového obchodu www.mixnabytok.sk, zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke účastníka konania. Z uvedeného dôvodu teda správny orgán pristúpil k úprave rozsahu dôvodov začatia správneho konania uvádzaných v Oznámení o začatí správneho konania zo dňa 03.06.2022, a to tak ako je uvedené vo výroku rozhodnutia, pričom na vyššie uvedené ustanovenia Obchodných podmienok už pri rozhodovaní vo veci neprihliadal. Vo zvyšnej časti považuje správny orgán kontrolou zistený skutkový stav za spoľahlivo zistený, náležite zdokumentovaný a správne

kvalifikovaný. Uvedená oprava nemá žiaden vplyv na zodpovednosť účastníka konania za porušenie povinností uvádzaných vo výroku tohto rozhodnutia.

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

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

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

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

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

V zmysle § 8 ods. 1 písm. b) zákona sa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v OP na internetovej stránke www.mixnabytok.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.

Účastník konania sa k dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania nevyjadril a skutkové zistenia žiadnym spôsobom nespochybnil a neuviedol ani žiadne skutočnosti či dôvody zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav. Vykonanou kontrolou bolo teda spoľahlivo zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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 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 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 § 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 povinností 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.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov, spôsob a následky porušenia zákazov vzhľadom na to, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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.

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.