

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

Číslo: P/0266/08/22

Dňa: 19.05.2023

**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: **Boris Džunja – ROYAL STYLE**, miesto podnikania: **Zdoba 46, 044 41 Sady nad Torysou, IČO: 53 279 387**, (podnikateľský subjekt má pozastavenú činnosť od 16.11.2022 do 16.11.2024), na základe kontroly začatej dňa 08.12.2022 a ukončenej dňa 11.01.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“),

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 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 zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, t. j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevybavil reklamáciu súčiastky (spojka) namontovanej v rámci opravy na vozidle zn. Škoda Octavia EČV: XXXXXXXX zo dňa 18.05.2022 (vyfakturovanej Faktúrou č. 180522 na sumu 500,- €), uplatnenú spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) písomne - doporučeným listom podacie číslo RF671970702SK zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 17.10.2022,

**p o k u t u**

vo výške 250,- eur **slovom** dvestopäťdesiat 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 – 02660822.**

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 08.12.2022 bol inšpektormi Inšpektorátu v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľky evidovaného pod číslom 360/2022 týkajúceho sa nevybavenej reklamácie. Kontrola bola ukončená dňa 11.01.2023 prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe (ďalej len „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, t. j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevybavil reklamáciu súčiastky (spojka) namontovanej v rámci opravy na vozidle zn. Škoda Octavia EČV: XXXXXXXX zo dňa 18.05.2022 (vyfakturovanej Faktúrou č. 180522 na sumu 500,- €), uplatnenú spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) písomne - doporučeným listom podacie číslo RF671970702SK zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 17.10.2022.

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 o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 14.04.2023, doručovaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), doručeným v listovom formáte dňa 20.04.2023.

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

Účastník konania prítomný pri prerokovaní a podpísaní inšpekčného záznamu podal vysvetlivku k inšpekčnému záznamu na samostatnom liste tvoriacom nedeliteľnú súčasť inšpekčného záznamu. Vo vyjadrení nazvanom „Oprava vozidla škoda octavia 2“ podrobne popísal priebeh a okolnosti daného prípadu. Okrem iného uviedol, že chybu na aute opravil na žiadosť dlhoročného známeho kamaráta, ktorého priateľke sa pokazilo auto. Pri osobnom stretnutí mu oznámil, že na aute „odišla“ spojka, spálila sa a auto stojí nepojazdné na parkovisku na KVP. Po odtiahnutí auta do garáže účastníka konania, ho tento prezrel, chybu overil, zistil, že bola pokazená spojka a tak daný diel účastník konania objednal v predajni Askof. Následne urobil kamarátovi cenovú ponuku za diel (súčiastku) do auta a za prácu, čo činilo 500,-€. Kamarát s cenovou ponukou súhlasil, faktúru nepotreboval a hlavne sa dožadoval toho, aby oprava bola rýchlo vykonaná. Auto bolo opravené do 4 dní. Po vozidlo došiel kamarát, prevzal ho, vyplatil faktúru, pričom príjmový doklad si od účastníka konania neprevzal z dôvodu, že ho nepotreboval. Na aute aj odišiel. Nebol žiaden problém, bol veľmi spokojný, že vozidlo je funkčné a oprava bola rýchla. Po 2 týždňoch jazdenia sa kamarát ozval účastníkovi konania s tým, že auto je síce pojazdné, ale že sa mu niečo nepozdáva. Účastník konania mu oznámil, aby prišiel s autom do jeho garáže kde auto skontroluje a zistí prípadnú chybu. Namiesto toho išiel kamarát s autom do pneuservisu svojho ďalšieho kamaráta, ktorý

mu oznámil, že sa pokazila spojka a že účastník konania mu dal čínsky diel, že ho pripravil o peniaze. Začal vyvolávať a vypisovať účastníkovi konania, na čo účastník konania reagoval oznámením, že v rámci reklamácie mu daný diel vymení. Kamarát auto nedoviezol k účastníkovi konania do garáže, ale do konkurenčného pneuservisu, kde mu dobrý diel z auta vybrali a ďalší nový diel do vozidla namontovali. Následne sa do veci zapojila aj kamarátova priateľka – spotrebiteľka (pisateľka podnetu), trvala na stretnutí, ktoré si dohodli u účastníka konania v garáži. Menovaná priniesla použitý vymontovaný diel z auta na reklamáciu. Účastník konania sa vyjadril, že diel neprevzal z dôvodu, že reklamáciu neuplatnila uňho, ale v inom servise, čím záruka na diel a prácu padla. Začala to riešiť cez rôzne úrady, očierňovať firmu účastníka konania, rozprávať zlé veci a nadávať. Účastník konania vo vyjadrení ešte dodal, že žiadne peniaze im nevrátil, nakoľko auto, ktoré odišlo od neho z garáže bolo vo viacerých servisoch, všade im povedali niečo iné a auto je funkčné. Vozidlo po ním vykonanej oprave bolo pojazdné, bez závad. V závere účastník konania doplnil, že kamarát a jeho priateľka dostali od neho všetky doklady súvisiace s vykonanou prácou a že celý prípad rieši polícia.

Účastníkovi konania bolo dňa 27.04.2023, na základe jeho predchádzajúcej žiadosti, podľa § 23 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok) umožnené nazretie do spisu č. P/0266/08/22, počas ktorého bol spísaný Záznam o oboznámení so spisom. Účastník konania do záznamu podal vyjadrenie, v ktorom uviedol, že k spisu sa už priamo vyjadril na Inšpektoráte tým spôsobom, že svoje vyjadrenie nadiktoval pod označením „Oprava vozidla škoda octavia 2“ a nachádza sa v spise. Účastník konania k uvedenému dodal: „Aby pani inžinierka hovorila pravdu a neklamala. Viac nemám čo dodať, všetko je v spise.“

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za nedostatky uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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

*Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu*

reklamácie predávajúcim.; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

*Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.*

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané.

Zo zabezpečených podkladov pre rozhodnutie bolo zistený nasledovný skutkový stav: Dňa 18.05.2022 bola zo strany účastníka konania poskytnutá pre spotrebiteľku (pisateľku podnetu) služba – oprava spojky na vozidle zn. Škoda Octavia EČV: XXXXXXXX. Za poskytnutú službu bola účastníkom konania vystavená faktúra č.180522 na sumu 500,- €, kde sa uvádza: „Na základe Zmluvy o poskytovaní služieb Vám fakturujem: Odtiah vozidla 50 €, Nová spojková sada 186,94 €, Centrálna vysúvací páka spojky 200,-€, Výmena spojky bez dvojhmoty, celkom 500,00 €“ a doklad: Príjmový pokladničný doklad č. 180522 zo dňa 18.05.2022 s poradovým číslom 780522 opatrený odtlačkom pečiatky ROYAL STYLE GARAGE na sumu 500,- € (účel: VÝMENA SPOJKY+DIELY BEZ 2HMOTY). V predloženej emailovej komunikácii adresovanej Inšpektorátu spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uviedla, že dňa 20.06.2022 bola u účastníka konania uplatniť reklamáciu, ale neúspešne. Následne spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uplatnila u účastníka konania reklamáciu súčiastky písomne doporučeným listom podacie číslo RF671970702SK zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 17.10.2022, doručeným účastníkovi konania dňa 18.10.2022.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu teda neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t. j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter. 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 musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva predovšetkým povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu po určení spôsobu vybavenia reklamácie na základe rozhodnutia spotrebiteľa v lehote ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa pritom v zmysle § 2 písm. m) rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej

odôvodnené zamietnutie. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytyka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim. Citované ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odstráni nedostatky, ktoré sú v reklamacii vytykané, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti, či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota. Reklamáciu pritom možno považovať za vybavenú v zákonnej lehote vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v tejto lehote ukončil reklamačné konanie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov za predpokladu, že o tejto skutočnosti vedel aj spotrebiteľ.

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. S poukazom na uvedené správny orgán nemohol pri rozhodovaní vo veci vziať do úvahy skutočnosti výlučne subjektívneho charakteru, ktoré účastník konania uvádzal vo svojich vyjadreniach. Vzájomné spory, útoky a vyhrážanie sa v súvislosti s predmetnou vecou, neprináleží riešiť Slovenskej obchodnej inšpekcii, ale ich riešenie patrí do kompetencie orgánov činných v trestnom konaní, na ktoré sa účastník konania aj (ako to vyplynulo z obsahu jeho vyjadrenia) obrátil, ako aj súdov. Preto správny orgán podrobný popis vzájomných osobných sporov a obvinení podrobne necitoval a k uvedenému nezaujíma ani stanovisko. Správny orgán dodáva, že subjektívne okolnosti daného prípadu poukazované oboma stranami nemajú vplyv na vyhodnotenie skutkového stavu zisteného kontrolou a konštatovanie porušenia zákona v súvislosti s reklamáciou spotrebiteľky (písateľky podnetu).

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán sa zároveň riadil zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal zásadu materiálnej pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku. Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené. Z kontrolných zistení zdokumentovaných v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly jednoznačne vyplynulo, že účastník konania nevybavil predmetnú reklamáciu, uplatnenú spotrebiteľkou (písateľkou podnetu) doporučeným listom

podacie číslo RF671970702SK zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 17.10.2022, doručeným účastníkovi konania dňa 18.10.2022, v zákonom stanovenej lehote niektorým zo zákonom stanovených spôsobov.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na porušenie povinnosti predávajúceho v súvislosti s vybavovaním reklamácií, ktoré nemožno hodnotiť ako zanedbateľné s poukazom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa. Nespochybniteľná je najmä dôležitosť včasného vybavenia reklamácie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov. Rovnako správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu aj k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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/D/0272/08/22

Dňa: 19.06.2023

**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: NATURAL, s.r.o., sídlo: Duklianska 51, Spišská Nová Ves 052 01, IČO: 46 790 365, na základe kontroly webovej stránky elektronického obchodu <https://www.natural-sk.sk/> dňa 24.11.2022 a dodatočne dňa 06.12.2022 aj webovej stránky <https://www.natural.sk/>,

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 „zákon č. 250/2007 Z.z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených v čase kontroly na internetových stránkach <https://www.natural-sk.sk/> (Obchodné podmienky a reklamačný poriadok) a <https://www.natural.sk/> (Všeobecné obchodné podmienky, Reklamačný poriadok), uvádzal ustanovenia, ktorými boli spotrebiteľovi ukladané povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to konkrétne v čl. III. *Spôsob vybavenia reklamácie, bod 1* uvedením podmienky v znení: „Kupujúci je povinný prezrieť doručený Tovar bezodkladne po doručení objednaného Tovar u a v prípade, ak má doručený Tovar akékoľvek vady (napr. je doručený v nesprávnom množstve, kvalite, je poškodený alebo bol doručený iný Tovar, než si Kupujúci prostredníctvom Objednávky objednal) je Kupujúci povinný doručený Tovar spoločnosti NATURAL písomne alebo osobne reklamovať a Tovar vrátiť, najneskôr však v lehote 3 pracovných dní, odo dňa kedy si mohol Kupujúci doručený Tovar prezrieť, ak má Tovar zjavné vady, alebo v lehote 3 pracovných dní odo dňa kedy mohol Kupujúci vady zistiť, ak má tovar skryté vady.“;

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z.** v nadväznosti na § 3 ods. 1 cit. zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie (t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 cit. zákona), nakoľko na internetovej stránke <https://www.natural.sk/> v čase začatia 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.**, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase kontroly na internetových stránkach <https://www.natural-sk.sk/> a <https://www.natural.sk/> uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky, a to v čl. II. *Objednávka a uzatvorenie kúpnej zmluvy bod 4*, uvedením podmienky v znení: „Objednávka stráca akékoľvek právne účinky v prípade, ak NATURAL po jej obdržaní akoukoľvek formou Kupujúceho informuje, že Objednávku Kupujúceho odmieta alebo ho akoukoľvek formou informuje, že jeho Objednávke nemôže vyhovieť. Spoločnosť NATURAL nie je povinná uviesť dôvody odmietnutia alebo nevyhovenia Objednávke. Objednávka stráca akékoľvek právne účinky tiež v prípade, ak spoločnosť NATURAL v lehote 3 pracovných dní nepotvrdí Prijatie Objednávky a zároveň Akceptáciu Objednávky podľa bodu 2 písm. a) tohto článku. Kupujúci nemá právny nárok na potvrdenie Prijatia Objednávky a/alebo Akceptáciu Objednávky zo strany spoločnosti NATURAL., v čl. III. Kúpna cena, Náklady na doručenie a platobné podmienky bod I, uvedením podmienky v znení: „Kúpna cena za objednaný Tovar je uvedená v Internetovom obchode spoločnosti NATURAL, v Objednávkovom formulári, ako aj v Akceptácii Objednávky. V prípade, ak sa kúpna cena v uvedených zdrojoch líši, je pre Kupujúceho záväzná kúpna cena uvedená v Akceptácii Objednávky. V prípade, ak sa výška kúpnej ceny uvedeným spôsobom zvýši v neprospech Kupujúceho, má Kupujúci právo zrušiť Objednávku. Kupujúci však nemá právo zrušiť Objednávku v prípade, ak už z jeho strany došlo k zaplateniu (záväznej) kúpnej ceny; v danom prípade nemá Kupujúci ani právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy.“, v čl. IV. *Čas a spôsob doručenia Tvaru, bod 8*, uvedením podmienky v znení: „V prípade, ak si mal Kupujúci podľa Objednávky prevziať Tovar osobne v sklade spoločnosti NATURAL, pričom Kupujúci si tento Tovar neprevezme v lehote 15 dní odo dňa zaplatenia celej kúpnej ceny Tvaru, je spoločnosť NATURAL oprávnená kedykoľvek odstúpiť od Kúpnej zmluvy. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy podľa predchádzajúcej vety, má NATURAL právo požadovať od Kupujúceho náhradu nákladov spojených s vybavením Objednávky vo výške 10 €, pričom túto sumu je oprávnená si uspokojiť zo zaplatenej kúpnej ceny Tvaru. Zvyšnú časť kúpnej ceny vráti spoločnosť NATURAL Kupujúcemu.“, bod 9, uvedením podmienky v znení: „V prípade, ak si Kupujúci neprevezme (z akéhokoľvek dôvodu), alebo odmietne prevziať objednaný Tovar doručovaný slovenskou poštou, alebo kuriérskou službou, tento Tovar sa vráti spoločnosti NATURAL, na základe čoho je spoločnosť NATURAL oprávnená kedykoľvek odstúpiť od Kúpnej zmluvy. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy podľa predchádzajúcej vety, je spoločnosť NATURAL oprávnená požadovať od Kupujúceho náhradu nákladov spojenú s vybavením jeho Objednávky, vo výške 10€, pričom túto sumu je oprávnená si uspokojiť zo zaplatenej kúpnej ceny Tvaru. Zvyšnú časť kúpnej ceny vráti spoločnosť NATURAL Kupujúcemu. Nárok na vrátenie Nákladov na doručenie v danom prípade Kupujúci nemá.“, v čl. VI. *Zrušenie objednávky a odstúpenie od Kúpnej zmluvy, bod 6*, uvedením podmienky v znení: „Na to, aby bolo odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho v zmysle bodu 3 tohto článku účinné, je potrebné, aby odstúpenie od Kúpnej zmluvy bolo v 7 pracovný deň lehoty spoločnosti NATURAL doručené (nielen odoslané na poštovú prepravu).“, bod 8, uvedením podmienky v znení: „V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho, musí byť Objednaný

tovar spoločnosti NATURAL vrátený nepoškodený, nepoužitý a v pôvodnom obale. V opačnom prípade má spoločnosť NATURAL právo na peňažnú náhradu vo výške zodpovedajúcej miere poškodenia alebo použitia vráteného Tvaru, prípadne jeho obalu. Tento svoj nárok na peňažnú náhradu má spoločnosť NATURAL právo si uspokojiť z kúpnej ceny, ktorú je povinná vrátiť v prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy Kupujúcemu. V takomto prípade pohľadávka spoločnosti NATURAL na peňažnú náhradu zanikne započítaním oproti pohľadávke Kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.”, bod 9, uvedením podmienky v znení: „Odstúpením od Kúpnej zmluvy sa Kúpna zmluva od začiatku zrušuje. V takom prípade je spoločnosť NATURAL povinná: a. prevziať Objednaný Tovar späť od Kupujúceho, a b. vrátiť Kupujúcemu najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy kúpnu cenu zaplatenú za Objednaný tovar, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet Kupujúceho, pokiaľ sa Kupujúci a Natural nedohodnú inak; bod 9 tohto článku tým nie je dotknutý.”, bod 11, uvedením podmienky v znení: „V prípade, ak doručený Tovar nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám alebo bol vadný, je spoločnosť NATURAL zároveň povinná Kupujúcemu vrátiť náklady, ktoré Kupujúci vynaložil v súvislosti s Objednaním Tvaru.” a bod 13, uvedením podmienky v znení: „Spoločnosť NATURAL je oprávnená odstúpiť od Kúpnej zmluvy z dôvodov uvedených v týchto Obchodných podmienkach ako aj z dôvodu, že objednaný Tovar nie je možné dodať z dôvodu, že bol vypredaný, nevyrába sa alebo nie je v možnostiach spoločnosti NATURAL ho akýmkoľvek spôsobom zaobstarať, rovnako tak v prípade, ak sa výrazným spôsobom zmenila kúpna cena objednaného Tvaru, alebo v prípade, ak bol objednaný Tovar na základe rozhodnutia príslušného štátneho orgánu stiahnutý z obehu. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy spoločnosti NATURAL podľa tejto zmluvy je účinné dňom doručenia odstúpenia od Kúpnej zmluvy Kupujúcemu. Odstúpiť od Kúpnej zmluvy môže spoločnosť NATURAL aj formou elektronickej pošty (e-mailom) doručenej Kupujúcemu na e-mailovú adresu Kupujúceho určenú v Objednávke.”;

**pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z.**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľ a riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie, keď účastník konania v Reklamačnom poriadku zverejnenom v čase kontroly na internetových stránkach <https://www.natural-sk.sk/> a <https://www.natural.sk/> a to konkrétne v čl. III. Spôsob vybavenia reklamácie, bod 12, uvedením podmienky v znení: „Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, avšak len za predpokladu, že bola reklamácia dôvodná.”, neposkytol spotrebiteľovi riadnu informáciu o podmienkach reklamácie;

**pre porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z.** o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej „zákon č. 102/2014 Z.z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z., keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.natural.sk/> v čase kontroly spotrebiteľom nebol poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy;

**pre porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z.**, v zmysle ktorého predávajúci je povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z., keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.natural.sk/>

sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z.;

**pre porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z.**, v zmysle ktorého predávajúci je povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.natural.sk/> sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;

**pre porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z.**, v zmysle ktorého predávajúci je povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.natural.sk/> sa v čase kontroly žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

**pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z.**, v zmysle ktorého predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď účastník konania v čase vykonanej kontroly nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke <https://www.natural-sk.sk/> výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, na stránke internetového obchodu sa nachádzalo len tlačidlo „Potvrdiť objednávku“, čo bolo preverené kontrolnou objednávkou zo dňa 24.11.2022, zaevidovanou pod číslom ID 8859,

### **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 – 02720822.**

## O d ô v o d n e n i e :

Dňa 24.11.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) v sídle Inšpektorátu začatá kontrola webovej stránky elektronického obchodu <https://www.natural-sk.sk/> a dodatočne (dňa 06.12.2022) aj webovej stránky <https://www.natural.sk/>. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol spísaný v sídle Inšpektorátu v dňoch 24.11.2022, 02.12.2022, 11.01.2023 a kontrola bola ukončená dňa 25.01.2023, kedy bol inšpekčný záznam v sídle kontrolovanej spoločnosti na adrese Duklianska 51, Spišská Nová Ves, prerokovaný a odovzdaný konateľovi kontrolovanej spoločnosti (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že obchodné podmienky, ktoré boli v čase kontroly uvedené na vyššie uvedených internetových stránkach (t.j. Obchodné podmienky a reklamačný poriadok zverejnené v čase kontroly na <https://www.natural-sk.sk/> a Všeobecné obchodné podmienky, Reklamačný poriadok zverejnené na <https://www.natural.sk/>), pričom spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť sa s ich obsahom pred vyplnením objednávky, avšak nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, tvorili súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatvárananej na diaľku. Vyhodnotením obsahu týchto obchodných podmienok, ako aj informácií poskytovaných spotrebiteľom pred odoslaním objednávky, zverejnených na uvedených internetových stránkach 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 ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených v čase kontroly na internetových stránkach <https://www.natural-sk.sk/> (Obchodné podmienky a reklamačný poriadok) a <https://www.natural.sk/> (Všeobecné obchodné podmienky, Reklamačný poriadok), uvádzal ustanovenia, ktorými boli spotrebiteľovi ukladané povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to konkrétne v čl. III. *Spôsob vybavenia reklamácie, bod 1* uvedením podmienky v znení: „Kupujúci je povinný prezrieť doručený Tovar bezodkladne po doručení objednaného Tovar u v prípade, ak má doručený Tovar akékoľvek vady (napr. je doručený v nesprávnom množstve, kvalite, je poškodený alebo bol doručený iný Tovar, než si Kupujúci prostredníctvom Objednávky objednal) je Kupujúci povinný doručený Tovar spoločnosti NATURAL písomne alebo osobne reklamovať a Tovar vrátiť, najneskôr však v lehote 3 pracovných dní, odo dňa kedy si mohol Kupujúci doručený Tovar prezrieť, ak má Tovar zjavné vady, alebo v lehote 3 pracovných dní odo dňa kedy mohol Kupujúci vady zistiť, ak má tovar skryté vady.“;

Uvedenou podmienkou bola spotrebiteľovi ukladaná povinnosť bez právneho dôvodu, nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z.z. je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Reklamácia môže byť uplatnená aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu akýmkoľvek preukázateľným spôsobom, nie len písomne alebo osobne. Stanovením lehoty na uplatnenie reklamácie do 3 pracovných dní je spotrebiteľovi ukladaná povinnosť bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa;

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, keď na internetovej stránke <https://www.natural.sk/> v čase začatia kontroly neposkytol účastník konania informáciu o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb

podlieha, čím bolo spotrebiteľom upierané právo na informácie (t.j. právo spotrebiteľa podľa § 3 ods.1 cit. zákona), v tomto prípade informácie podľa § 4 ods.1 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.

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase kontroly na internetových stránkach <https://www.natural-sk.sk/> a <https://www.natural.sk/> uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Konkrétne:

- v čl. II. *Objednávka a uzatvorenie kúpnej zmluvy bod 4*, uvedením podmienky v znení: „Objednávka stráca akékoľvek právne účinky v prípade, ak NATURAL po jej obdržaní akoukoľvek formou Kupujúceho informuje, že Objednávku Kupujúceho odmieta alebo ho akoukoľvek formou informuje, že jeho Objednávke nemôže vyhovieť. Spoločnosť NATURAL nie je povinná uviesť dôvody odmietnutia alebo nevyhovenia Objednávke. Objednávka stráca akékoľvek právne účinky tiež v prípade, ak spoločnosť NATURAL v lehote 3 pracovných dní nepotvrdí Prijatie Objednávky a zároveň Akceptáciu Objednávky podľa bodu 2 písm. a) tohto článku. Kupujúci nemá právny nárok na potvrdenie Prijatia Objednávky a/alebo Akceptáciu Objednávky zo strany spoločnosti NATURAL;

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podľa ustanovenia § 4 ods. 3 druhá veta zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie odmietnuť predáť spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Znenie uvedenej podmienky vnáša právnu neistotu do zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, a to najmä ohľadom okamihu vzniku zmluvného vzťahu – uzatvorenia kúpnej zmluvy, nakoľko spotrebiteľ je (v zmysle ust. § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.) uzrozumený s tým, že odoslaním objednávky mu zo zmluvného vzťahu vznikajú povinnosti (minimálne povinnosť zaplatiť dohodnutú kúpnu cenu). Zakotvením vyššie uvedenej zmluvnej podmienky, v zmysle ktorej si predávajúci vymienil právo odmietnuť, resp. bez udania dôvodu nevyhovieť objednávke spotrebiteľa a v zmysle ktorej kupujúci nemá právny nárok na potvrdenie prijatia objednávky, vzhľadom na uvedené skutočnosti zakladá značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

- v čl. III. *Kúpna cena, Náklady na doručenie a platobné podmienky bod 1*, uvedením podmienky v znení: „*Kúpna cena za objednaný Tovar je uvedená v Internetovom obchode spoločnosti NATURAL, v Objednávkovom formulári, ako aj v Akceptácii Objednávky.*

*V prípade, ak sa kúpna cena v uvedených zdrojoch líši, je pre Kupujúceho záväzná kúpna cena uvedená v Akceptácii Objednávky. V prípade, ak sa výška kúpnej ceny uvedeným spôsobom zvýši v neprospech Kupujúceho, má Kupujúci právo zrušiť Objednávku. Kupujúci však nemá právo zrušiť Objednávku v prípade, ak už z jeho strany došlo k zaplateniu (záväznej) kúpnej ceny; v danom prípade nemá Kupujúci ani právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy.“;*

Uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktoré majú byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z.z. poskytnuté, pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. informácie uvedené v odseku

I tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. Aj v prípade, keď spotrebiteľ predmetnú zvýšenú cenu zaplatí, má právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Vyššie uvedená podmienka tak obmedzuje práva spotrebiteľa priznané mu zákonom a to právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 zákona č. 102/2014 Z. z.

• v čl. IV. Čas a spôsob doručenia Tovar, bod 8, uvedením podmienky v znení: „V prípade, ak si mal Kupujúci podľa Objednávky prevziať Tovar osobne v sklade spoločnosti NATURAL, pričom Kupujúci si tento Tovar neprevezme v lehote 15 dní odo dňa zaplatenia celej kúpnej ceny Tovar, je spoločnosť NATURAL oprávnená kedykoľvek odstúpiť od Kúpnej zmluvy. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy podľa predchádzajúcej vety, má NATURAL právo požadovať od Kupujúceho náhradu nákladov spojených s vybavením Objednávky vo výške 10 €, pričom túto sumu je oprávnená si uspokojiť zo zaplatenej kúpnej ceny Tovar. Zvyšnú časť kúpnej ceny vráti spoločnosť NATURAL Kupujúcemu.“, bod 9, uvedením podmienky v znení: „V prípade, ak si Kupujúci neprevezme (z akéhokoľvek dôvodu), alebo odmietne prevziať objednaný Tovar doručovaný slovenskou poštou, alebo kuriérskou službou, tento Tovar sa vráti spoločnosti NATURAL, na základe čoho je spoločnosť NATURAL oprávnená kedykoľvek odstúpiť od Kúpnej zmluvy. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy podľa predchádzajúcej vety, je spoločnosť NATURAL oprávnená požadovať od Kupujúceho náhradu nákladov spojenú s vybavením jeho Objednávky, vo výške 10€, pričom túto sumu je oprávnená si uspokojiť zo zaplatenej kúpnej ceny Tovar. Zvyšnú časť kúpnej ceny vráti spoločnosť NATURAL Kupujúcemu. Nárok na vrátenie Nákladov na doručenie v danom prípade Kupujúci nemá.“;

Podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, pričom predstavuje zásah do práv spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, garantovaných zákonom o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je nedostatok potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis), pričom použitím zásad analógie v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany predávajúceho je stanovenie započítania (uspokojenia) nároku na úhradu nákladov spojených s vybavovaním Objednávky v sume 10 eur z už zaplatenej kúpnej ceny výrazným odkláňaním sa od ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov. Podľa § 54 ods. 1, ods. 2 Občianskeho zákonníka platí, že zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť 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. V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší. Predávajúci sa môže domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu (neprevzatím tovaru a s tým spojených nákladoch) na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je vylúčené. Podľa § 457 Občianskeho zákonníka platí, že bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal. Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t.j. hľadá sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vysporiadať podľa zásad o bezdôvodnom

obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili). Podľa ustanovenia § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle dikcie ustanovenia § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu. V zmysle § 614 ods. 5 Občianskeho zákonníka, ak kupujúci neprevezme vec v čase uvedenom v odseku 1, predávajúci je oprávnený požadovať poplatok za uskladnenie; výšku poplatku ustanovuje osobitný predpis, prípadne určuje dohoda medzi účastníkmi. V danom prípade však v rámci zmluvných podmienok nie je špecifikovaný poplatok za uskladnenie a predávajúci si pre prípad neprevzatia tovaru kupujúcim vymieňuje nárok na úhradu tzv. nákladov, spojených s vybavovaním objednávky, ktoré boli navyše stanovené v paušálnej výške 10 eur.

- v čl. VI. *Zrušenie objednávky a odstúpenie od Kúpnej zmluvy, bod 6*, uvedením podmienky v znení: „Na to, aby bolo odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho v zmysle bodu 3 tohto článku účinné, je potrebné, aby odstúpenie od Kúpnej zmluvy bolo v 7 pracovný deň lehoty spoločnosti NATURAL doručené (nielen odoslané na poštovú prepravu).“

V podmienke uviedol predávajúci nesprávnu informáciu o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 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, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. Zároveň v zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. si môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy okrem listinnej podoby aj v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu má odovzdať predávajúci (formulár nebol na stránke zistený a ani orgánu dozoru nebol doručený ako doklad, ktorý je zasielaný spotrebiteľovi). Ďalšia časť podmienky, v ktorej sa uvádza, že odstúpenie od zmluvy má byť predávajúcemu doručené spolu s vráteným tovarom je neprijateľná, zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. sa považuje lehota na odstúpenie od zmluvy za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň 14-dňovej zákonnej lehoty. Samotný tovar je spotrebiteľ v zmysle § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. povinný zaslať späť predávajúcemu alebo ho odovzdať osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.

To znamená, že spotrebiteľ môže zaslať tovar v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy alebo následne, najneskôr v lehote 14 dní od odstúpenia od zmluvy.

- v čl. VI. *Zrušenie objednávky a odstúpenie od Kúpnej zmluvy bod 8*, uvedením podmienky v znení: „*V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho, musí byť Objednaný tovar spoločnosti NATURAL vrátený nepoškodený, nepoužitý a v pôvodnom obale. V opačnom prípade má spoločnosť NATURAL právo na peňažnú náhradu vo výške zodpovedajúcej miere poškodenia alebo použitia vráteného Tvaru, prípadne jeho obalu. Tento svoj nárok na peňažnú náhradu má spoločnosť NATURAL právo si uspokojiť z kúpnej ceny, ktorú je povinná vrátiť v prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy Kupujúcemu. V takomto prípade pohľadávka spoločnosti NATURAL na peňažnú náhradu zanikne započítaním oproti pohľadávke Kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.*“

Predávajúci spotrebiteľovi ukladá po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku povinnosť vrátiť nepoškodený tovar bez právneho dôvodu a nad rámec zákona. Túto povinnosť spotrebiteľovi totiž neukladá žiaden právny predpis. Zákon č. 102/2014 Z.z. stanovuje, že predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a v zmysle dôvodovej správy k tomuto zákonu skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar v inom stave, než v akom ho zasielal spotrebiteľovi, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi, po jeho zákonnom odstúpení od zmluvy, vyššie uvedené finančné prostriedky a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; z vyššie uvedeného vyplýva, že právo na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľa v zákonnej lehote a z toho vyplývajúca povinnosť predávajúceho vrátiť mu finančné plnenie sú zachované aj v prípade vrátenia predávajúcemu výrobku v inom stave, než v akom ho spotrebiteľovi zasielal. Predávajúcemu nič nebráni v tom, aby si zodpovednosť za škodu u spotrebiteľa následne uplatnil. Právo na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru je osobitným nárokom predávajúceho, podmienkou vzniku ktorého je riadne a dôvodné uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu a oznámenie (predávajúceho) o skutočnej škody (napr. nákladov na vrátenie veci do pôvodného stavu) spotrebiteľovi v lehote danej na uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať, keďže vzhľadom na špecifický spôsob predaja pri zmluvách uzatváraných na diaľku nemá možnosť výrobok skutočne vidieť a uistiť sa o jeho vlastnostiach, prípadne funkčnosti pred uzavretím zmluvy. V zmysle § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z. zodpovedá spotrebiteľ len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je vylúčené, ako aj prípadné upretie práva na odstúpenie od zmluvy.

● v čl. VI. *Zrušenie objednávky a odstúpenie od Kúpnej zmluvy bod 9*, uvedením podmienky v znení: „*Odstúpením od Kúpnej zmluvy sa Kúpna zmluva od začiatku zrušuje. V takom prípade je spoločnosť NATURAL povinná: a. prevziať Objednaný Tovar späť od Kupujúceho, a b. vrátiť Kupujúcemu najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy kúpnu cenu zaplatenú za Objednaný tovar, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet Kupujúceho, pokiaľ sa Kupujúci a Natural nedohodnú inak; bod 9 tohto článku tým nie je dotknutý.*“

Podmienka predávajúceho, na základe ktorej vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu do 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, bola v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb ako aj vrátením iba kúpnej ceny dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov. Zároveň v zmysle § 10 ods. 3 zákona, pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Podmienka týkajúca spôsobu vrátenia platieb spotrebiteľovi nebola v súlade s § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z., podľa ktorého je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi

platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, tým ale nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým nebudú spotrebiteľovi účtované žiadne ďalšie poplatky.

- v čl. VI. Zrušenie objednávky a odstúpenie od Kúpnej zmluvy bod 11, uvedením podmienky v znení: „V prípade, ak doručený Tovar nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám alebo bol vadný, je spoločnosť NATURAL zároveň povinná Kupujúcemu vrátiť náklady, ktoré Kupujúci vynaložil v súvislosti s Objednaním Tvaru.“

Podmienka predávajúceho, na základe ktorej vráti spotrebiteľovi náklady, ktoré vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru iba v prípade ak nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám alebo bol vadný, bola vyhodnotená ako nesúladná s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. V zmysle § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z., pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, ale ak mu predávajúci doručil vadný tovar, potom by mal tieto náklady znášať on.

- v čl. VI. Zrušenie objednávky a odstúpenie od Kúpnej zmluvy bod 13, uvedením podmienky v znení: „Spoločnosť NATURAL je oprávnená odstúpiť od Kúpnej zmluvy z dôvodov uvedených v týchto Obchodných podmienkach ako aj z dôvodu, že objednaný Tovar nie je možné dodať z dôvodu, že bol vypredaný, nevyrába sa alebo nie je v možnostiach spoločnosti NATURAL ho akýmkoľvek spôsobom zaobstarat', rovnako tak v prípade, ak sa výrazným spôsobom zmenila kúpna cena objednaného Tvaru. alebo v prípade, ak bol objednaný Tovar na základe rozhodnutia príslušného štátneho orgánu stiahnutý z obehu. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy spoločnosti NATURAL podľa tejto zmluvy je účinné dňom doručenia odstúpenia od Kúpnej zmluvy Kupujúcemu. Odstúpiť od Kúpnej zmluvy môže spoločnosť NATURAL aj formou elektronickej pošty (e-mailom) doručenej Kupujúcemu na e-mailovú adresu Kupujúceho určenú v Objednávke.“;

Uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi a odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený, alebo inak pripravený na predaj; informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktoré má byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z.z. poskytnutá, pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

- porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie, keď účastník konania v Reklamačnom poriadku zverejnenom v čase kontroly na internetových stránkach <https://www.natural-sk.sk/> a <https://www.natural.sk/> a to konkrétne v čl. III. Spôsob vybavenia reklamácie, bod 12 uvedením podmienky v znení: „Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, avšak len za predpokladu, že bola reklamácia dôvodná.“, neposkytol spotrebiteľovi riadnu informáciu o podmienkach reklamácie, nakoľko uvedená podmienka nie je v súlade s § 598 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, pričom

právny predpis nerozlišuje, či išlo o dôvodnú alebo bezdôvodnú reklamáciu. Spotrebiteľ tak nie je riadne informovaný o podmienkach reklamácie.

- podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z., keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.natural.sk/> v čase kontroly spotrebiteľom nebol poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy;

- podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z., keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.natural.sk/> sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z.;

- podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.natural.sk/> sa v čase kontroly nenachádzala informácia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;

- podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.natural.sk/> sa v čase kontroly žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

- podľa § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objedávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď účastník konania

v čase vykonanej kontroly nezabezpečil, aby spotrebiteľ na internetovej stránke <https://www.natural-sk.sk/> výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, na stránke internetového obchodu sa nachádzalo len tlačidlo „Potvrdiť objednávku“, čo bolo preverené kontrolnou objednávkou zo dňa 24.11.2022, zaevidovanou pod číslom ID 8859.

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, oznámené mu listom zo dňa 17.05.2023 prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), doručeným účastníkovi konania dňa 23.05.2023.

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

Konateľ kontrolovanej spoločnosti, prítomný v čase ukončenia kontroly dňa 25.01.2023, po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu vyslovil súhlasné stanovisko so zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname a prisľúbil odstránenie zistených nedostatkov.

Dňa 26.05.2023 bolo správnemu orgánu prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) doručené podanie účastníka konania označené ako „Žiadosť o zrušenie správneho konania“, v ktorom účastník konania odôvodňuje svoju žiadosť o zrušenie správneho konania z tam uvedených dôvodov, ku ktorým uviedol, že ich e-shopové stránky boli spracované dodávateľským spôsobom cez renomované spoločnosti a preto vychádzal z predpokladu, že sú zosúladené s platnými právnymi predpismi. Ďalej účastník konania doplnil, že ich správanie voči zákazníkom bolo vždy etické a charakterizoval by ho ako prozákaznícke, ktorému nasvedčuje aj pozitívna spätná väzba zo strany zákazníkov. Napriek zisteným rozporom a nedostatkom prehlásil, že voči žiadnemu ich zákazníkovi neboli nikdy použité žiadne sankcie. Účastník konania ďalej uviedol, že z rozporných obchodných podmienok nevznikla zákazníkovi žiadna ujma. V závere podania účastník konania oznámil, že po doručení oznámenia o inšpekčnej kontrole obratom podnikli kroky na odstránenie nedostatkov a po kontrole ich aktuálny web [natural.sk](http://natural.sk) upravili podľa doporučených odporúčaní.

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, ako aj ďalších právnych predpisov, nad dodržiavaním ktorých vykonáva SOI dohľad. 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 ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.*

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

*Podľa § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.*

*Podľa § 4 ods.1 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. poskytovateľ služieb je povinný prijímcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:*

*a) názov, obchodné meno a sídlo poskytovateľa služieb, ak ide o právnickú osobu, alebo meno, priezvisko, miesto podnikania a adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu,*

*b) daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty,*

*c) adresu elektronickej pošty a telefónne číslo,*

*d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,*

*e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;*

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

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

*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*

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

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

*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,*

*t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.*

*Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov, ktoré predávajúcemu vyplývajú z vyššie citovaných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z., spoľahlivo preukázané. Z výsledkov kontroly je zrejmé, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral právo na informácie a používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Povinnosťou účastníka konania bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezasahovala do práv spotrebiteľa garantovaných zákonom. 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, čo však v danom prípade, vzhľadom na kontrolné zistenia zabezpečené nebolo. Zároveň vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo preukázané aj porušenie informačných povinností podľa vyššie citovaných ustanovení zákona č. 102/2014 Z.z.

Kontrola zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.

Vo vzťahu k vyjadreniu účastníka konania o odstránení nedostatkov správny orgán uvádza, že uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov vníma pozitívne, no zároveň považuje za potrebné uviesť, že dodatočné 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 okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. a zákona č. 102/2014 Z.z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobstarlivosť) 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.

Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty a teda porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon

neumožňuje správne orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. 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. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade predmetné zákony na ochranu spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotné zákony pritom neumožňujú ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2 a § 9 ods. 1 zákona.*

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

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

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

*V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru 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, vzhľadom na ich rozsah, 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 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. Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol k tomu, že v § 4 ods. 2 písm. c) zákona o č. 250/2007 Z.z. je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo taktiež prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Navyše sa tieto zmluvné podmienky nachádzali na internetových stránkach <https://www.natural-sk.sk/> a <https://www.natural.sk/>, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť a 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. Pri určení

výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu. Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté aj na to, že uvedením podmienok v rozpore správnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienok. Zmluvné dojednania by teda mali byť formulované jasne a zrozumiteľne, teda tak, aby nedochádzalo k akýmkoľvek pochybnostiam o ich obsahu a aby spotrebiteľ mohol sám posúdiť prípadné následky, ktoré mu z nich hrozia. Vzhľadom na vyššie uvedené, nemožno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, považovať za zanedbateľné. 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.

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. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Absencia dostatočných informácií v rozsahu stanovenom zákonom je spôsobilá ohroziť ekonomické záujmy spotrebiteľa, keďže pri uzatváraní zmluvy s predávajúcim (v danom prípade prostriedkami diaľkovej komunikácie) nemá dostatok údajov, a to z hľadiska kvalifikovaného rozhodnutia o pristúpení k obchodnej transakcii, ale aj údajov týkajúcich sa jeho postupu v prípade nespokojnosti so službou.

Správny orgán zároveň uvádza, že nesplnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že na základe odoslania objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar alebo službu, dochádza k oslabeniu zákonom predpokladanej ochrany spotrebiteľa, byť zákonom požadovaným spôsobom oboznámený o skutočnosti, že spotrebiteľ bude povinný plniť peňažný záväzok. Účelom ustanovenia § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. je ochrana spotrebiteľa (predovšetkým v prípadoch, ak od neho predávajúci žiada zaplatiť cenu za plnenie) a eliminácia internetových pascí. Spotrebiteľ preto musí mať vždy možnosť, a to skôr než odošle objednávku, pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetu, v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z.z. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania

účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom.

Správny orgán taktiež, pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení, okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

**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/D/0275/08/22

Dňa: 02.06.2023

## **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: **MODELKO s.r.o., sídlo: Osloboditeľov 965/53A, Košice – mestská časť Barca 040 17, IČO: 51 337 681**, na základe kontroly webovej stránky elektronického obchodu <https://www.modelko.sk> začatej dňa 27.12.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“), ukončenej na Inšpektoráte dňa 24.01.2023,

**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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke <https://www.modelko.sk> v čase začatia kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľa služieb zapísal a číslo zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a Reklamačný poriadok*) zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke <https://www.modelko.sk> uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky, a to v čl. VII. *Prevod vlastníckeho práva*, bod 1 uvedením podmienky v znení: „Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom vyplatenia plnej ceny za predmet kúpnej zmluvy“.; bod 2 uvedením podmienky v znení: „Tovar alebo služby, na ktoré sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim, vybaviť až v momente úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy.“

a v čl. VIII. Storno kúpnej zmluvy, bod 1 uvedením podmienky v znení: „Stornovať objednaný tovar alebo službu má kupujúci právo do 24 hodín od vzniku kúpnej zmluvy bez storno poplatku.“;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. d)** 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 uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.modelko.sk> sa v čase kontroly nenachádzali žiadne informácie súvisiace s uplatnením reklamácie zakúpených výrobkov;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g)** zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.modelko.sk> sa v čase kontroly neuvádzali informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. l)** zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.modelko.sk> v čase kontroly spotrebiteľom nebolo toto poučenie oznámené;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t)** zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.modelko.sk> sa v čase kontroly žiadnym spôsobom 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 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 – 02750822.**

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 27.12.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu v sídle Inšpektorátu začatá kontrola webovej stránky elektronického obchodu <https://www.modelko.sk>. Kontrola bola ukončená dňa 24.01.2023, kedy bol inšpekčný záznam z vykonanej kontroly v sídle Inšpektorátu prerokovaný a odovzdaný konateľovi kontrolovanej osoby (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania vykonáva predaj tovaru (Nohavice, Tepláky, Legíny a sukňolegíny, Súpravy - teplákové, Bundy - mikiny - saká- vesty, Tričká, Zateplené nohavice, Šaty - sukne, Čiapky- šály-komplety, Pyžamá a iné) prostredníctvom internetového obchodu <https://www.modelko.sk>, kde boli v čase kontroly zverejnené obchodné podmienky (Obchodné podmienky a Reklamačný poriadok), pričom spotrebiteľ sa mohol oboznámiť s ich obsahom pred vyplnením objednávky, avšak nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Vyhodením obsahu obchodných podmienok a obsahu informácií zverejnených na internetovej stránke <https://www.modelko.sk> bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností:

- porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke <https://www.modelko.sk> v čase začatia kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľ služieb zapísal a číslo zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

- porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v obchodných podmienkach (*Obchodné podmienky a Reklamačný poriadok*) zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke <https://www.modelko.sk> uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky, a to v *čl. VII. Prevod vlastníckeho práva, bod 1* uvedením podmienky v znení: „Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom vyplatenia plnej ceny za predmet kúpnej zmluvy“.; *bod 2* uvedením podmienky v znení: „Tovar alebo služby, na ktoré sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim, vybaviť až v momente úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy.“

Uvedená podmienka je neprijateľná vzhľadom k tomu, že nezohľadňuje jednu z možností platby za tovar, a to poukázaním kúpnej ceny tovaru na účet predávajúceho, čo predchádza samotnému dodaniu tovaru spotrebiteľovi. Určenie momentu prechodu vlastníckeho práva k tovaru je dôležité z hľadiska prechodu zodpovednosti za škodu na tovare. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

a v čl. VIII. *Storno kúpnej zmluvy, bod 1* uvedením podmienky v znení: „Stornovať objednaný tovar alebo službu má kupujúci právo do 24 hodín od vzniku kúpnej zmluvy bez storno poplatku.“;

Uvedená podmienka je neprijateľná, nakoľko v zmysle ustanovenia § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, 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 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. Uvedená podmienka vnáša značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a vylučuje práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.

- porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. d) 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 uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.modelko.sk> sa v čase kontroly nenachádzali žiadne informácie súvisiace s uplatnením reklamácie zakúpených výrobkov;

- porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.modelko.sk> sa v čase kontroly neuvádzali informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

- porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.modelko.sk> v čase kontroly spotrebiteľom nebolo toto poučenie oznámené;

- porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie

alternatívneho riešenia sporu (v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), keď na internetovej stránke účastníka konania <https://www.modelko.sk> sa v čase kontroly žiadnym spôsobom 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 z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 25.04.2023, doručovaným účastníkovi konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://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 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 doručení 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. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 11.05.2023.

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

V čase ukončenia kontroly prítomná konateľka účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedla, že v čase začatia kontroly na stránke podľa pokynov autorizovanej firmy nakupujbezpecne.sk upravovali obchodné podmienky a reklamačný poriadok. Dňa 29.12.2022 boli podmienky na stránke upravené. Dodala, že zistenia vzala na vedomie a nedostatky odstraňuje.

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, dodávateľia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, ako aj ďalších právnych predpisov, nad dodržiavaním ktorých vykonáva SOI dohľad. 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. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 cit. zákona*

*Podľa § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.*

*Podľa § 4 ods.1 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. poskytovateľ služieb je povinný prijímcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:*

- a) názov, obchodné meno a sídlo poskytovateľa služieb, ak ide o právnickú osobu, alebo meno, priezvisko, miesto podnikania a adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu,*
- b) daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty,*
- c) adresu elektronickej pošty a telefónne číslo,*
- d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,*
- e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;*

*Podľa § 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 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*

- d) adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písмене b),*
- g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,*

*l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu ( § 622 a 623 Občianskeho zákonníka),*

*t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov, ktoré predávajúcemu vyplývajú z vyššie citovaných ustanovení, spoľahlivo preukázané. Z výsledkov kontroly je zrejmé, že účastník konania upieral právo na informácie a používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Povinnosťou účastníka konania bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezasahovala do práv spotrebiteľa garantovaných zákonom. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim, je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Zároveň vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo preukázané aj porušenie informačných povinností podľa vyššie citovaných ustanovení.

Kontrola zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.

Vo vzťahu k vyjadreniu účastníka konania (vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu) správny orgán uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov vníma pozitívne, no zároveň považuje za potrebné uviesť, že dodatočné 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 okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

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 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 o ochrane spotrebiteľa 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, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 najprísnejšie postihnuteľný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností vzhľadom na to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, ako aj vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania pred odoslaním objednávky neposkytol spotrebiteľom informácie podľa § 3 ods. 1 písm. d), g), l), t) zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. informáciu o adrese predávajúceho, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, ďalej neoznámil spotrebiteľom poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka) a taktiež neposkytol spotrebiteľom informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu

prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň sa na internetovej stránke nenachádzal 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.

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. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo taktiež prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Vyššie uvedené neprijateľné zmluvné podmienky vniesli do vzťahu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom výrazný nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve upieral spotrebiteľovi legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobil značnú nerovnováhu zmluvného vzťahu. Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných zmluvných podmienok spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov uplatnenia jeho zákonných práv závažným spôsobom odradený od uplatnenia reklamácie, resp. zodpovednosti za škodu. Navyše sa tieto zmluvné podmienky nachádzali na internetovej stránke <https://www.modelko.sk>, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. Vzhľadom na vyššie uvedené, nemožno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, považovať za zanedbateľné. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo tiež prihliadnuté na to, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany.

Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť.

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. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Splnenie informačných povinností zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku. Informácie uvedené v § 3 ods. 1 citovaného zákona majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Správny orgán prihliadol pri rozhodovaní aj na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií súvisiacich s uplatnením reklamácie (vrátane postupu jej vybavovania), ako aj informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných vád, čo môže viesť k značnej svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi. Následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch, došlo taktiež k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Správny orgán uvádza, že cieľom zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj správny orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z.

Absencia dostatočných informácií v rozsahu stanovenom zákonom je spôsobilá ohroziť ekonomické záujmy spotrebiteľa, keďže pri uzatváraní zmluvy s predávajúcim (v danom prípade prostriedkami diaľkovej komunikácie) nemá dostatok údajov, a to z hľadiska kvalifikovaného rozhodnutia o pristúpení k obchodnej transakcii, ale aj údajov týkajúcich sa jeho postupu v prípade nespokojnosti súvisiacej s uzatvorenou zmluvou.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, ich rozsah a mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa, 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 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/0024/08/23

Dňa: 16.06.2023

**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: COOP JEDNOTA Michalovce, spotrebné družstvo, sídlo: Obchodná 2, Michalovce 071 01, IČO: 00 169 099, na základe kontroly vykonanej dňa 09.02.2023 v prevádzkarni Potraviny COOP JEDNOTA, Zalužice 207,**

**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 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 § 7 ods.4 zákona, v zmysle ktorého sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie a § 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, a to vo vzťahu k cene, keď vykonanou kontrolou boli v ponuke na predaj zistené 2 druhy výrobkov, ktoré boli označené údajom o cene, ktorá bola nižšia, než aká bola cena týchto výrobkov evidovaná v cenovej evidencii (v ERP), čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa. S uvedeným nedostatkom sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzali tieto druhy výrobkov:**

- 1 bal. Chlieb krájaný pšenično ražný 450 g: predajná cena uvedená na cenovke: 0,93 €, predajná cena evidovaná v cenovej evidencii (v ERP): 1,23 €,*
- 1 bal. Čaj Mistral jablko-škorica 40 g: predajná cena uvedená na cenovke: 1,50 €, predajná cena evidovaná v cenovej evidencii (v ERP): 1,74€;*

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 14 zákona**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaných výrobkov a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 16 druhov výrobkov (*Čokoláda Figaro 100 g, Tatranky obvodovo máčané oblátky s kakaovou náplňou 33 g, Tatranky obvodovo máčané oblátky s mliečnou krémovou náplňou 33 g, Attack oblátky s lieskovoorieškovou krémovou náplňou 30 g, Attack oblátky s mliečnou krémovou náplňou 30 g, Delissa oblátka lieskovooriešková 33 g, Delissa oblátka mliečna 33 g, Káva Velvet Crema Jacobs 200 g, Tissues hygienické vreckovky 10 balení, Papierové obrúsky 80 ks, Náplň do kahanca Ol2/260, Nápojový koncentrát Sunquick Mandarínka 330 ml, Nápoj Caprio pomaranč 700 ml, Sirup s arómou malina 0,7 l, Pivo Corgoň 1,5 l 10°, Sviečky náplň 10 ks balenie*), ktoré neboli označené cenou a informácia o cene týchto výrobkov nebola ani inak vhodne sprístupnená.

### **p o k u t u**

**vo výške 350,- eur slovom** tristopäťdesiat eur.

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00240823.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 09.02.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Potraviny COOP JEDNOTA, Zalužice 207, zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dohľadu pod č. 94/2023. O výkone kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný zamestnankyni kontrolovanej osoby.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazu a povinnosti predávajúceho:

- 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 § 7 ods.4 zákona, v zmysle ktorého sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie a § 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, a to vo vzťahu k cene, keď vykonanou kontrolou boli v ponuke na predaj zistené 2 druhy výrobkov, ktoré boli označené údajom o cene, ktorá bola nižšia, než aká bola cena týchto výrobkov evidovaná v cenovej evidencii (v ERP), čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa. S uvedeným nedostatkom sa v čase kontroly v ponuke na predaj nachádzali tieto druhy výrobkov:

- 1 bal. Chlieb krájaný pšenično ražný 450 g: predajná cena uvedená na cenovke: 0,93 €, predajná cena evidovaná v cenovej evidencii (v ERP): 1,23 €,

- 1 bal. Čaj Mistral jablko-škorica 40 g: predajná cena uvedená na cenovke: 1,50 €, predajná cena evidovaná v cenovej evidencii (v ERP): 1,74€;

- podľa § 14 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaných výrobkov a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, keď v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzalo 16 druhov výrobkov (*Čokoláda Figaro 100 g, Tatranky obvodovo máčané oblátky s kakaovou náplňou 33 g, Tatranky obvodovo máčané oblátky s mliečnou krémovou náplňou 33 g, Attack oblátky s lieskovoorieškovou krémovou náplňou 30 g, Attack oblátky s mliečnou krémovou náplňou 30 g, Delissa oblátka lieskovooriešková 33 g, Delissa oblátka mliečna 33 g, Káva Velvet Crema Jacobs 200 g, Tissues hygienické vreckovky 10 balení, Papierové obrúsky 80 ks, Náplň do kahanca Ol2/260, Nápojový koncentrát Sunquick Mandarínka 330 ml, Nápoj Caprio pomaranč 700 ml, Sirup s arómou malina 0,7 l, Pivo Corgoň 1,5 l 10°, Sviečky náplň 10 ks balenie*), ktoré neboli označené cenou a informácia o ich cene nebola ani inak vhodne sprístupnená.

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 o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 26.05.2023, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), v ten istý deň.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa účastník konania v správnom orgáne stanovenej lehote a ani ku dňu vydania rozhodnutia nevyjadril.

V čase kontroly prítomná zamestnankyňa účastníka konania – vedúca prevádzkarne, kontrolou zistený skutkový stav žiadnym spôsobom nenamietala, vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu sa ospravedlnila za vzniknutú chybu, nedostatky v cenovkách. Zistený skutkový stav zdôvodnila tým, že na prevádzke je úplne sama a nestíha všetky povinnosti, ktoré má.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za nedostatky uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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

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

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

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 § 14 zákona predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytovanú službu.

Podľa § 14a ods. 1 zákona je predávajúci povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou.

Podľa § 2 písm. za) predajnou cenou konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku výrobku alebo za určené množstvo výrobku.

Podľa § 2 písm. zb) jednotkovou cenou je konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický výrobku alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobku.

Vykonanými kontrolami bolo porušenie zákazu a povinností vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona spoľahlivo a dostatočne preukázané, za čo účastník konania objektívne a v plnej miere zodpovedá.

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.

Účastník konania sa k dôvodom začatia správneho konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril a skutkové zistenia z vykonanej kontroly žiadnym spôsobom nespochybnil. Skutočnosti, uvedené prítomnou zamestnankyňou účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu, nebolo možné, vzhľadom na ich výlučne subjektívnych charakter, vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Účastník konania za plnenie povinností stanovených danou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iných okolností, za ktorých k ich porušeniu došlo.

Na základe vyššie uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly 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 alebo § 26 pokutu do 66 400 eur, pričom 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 zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností vzhľadom na používanie nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania vo vzťahu k cene 2 druhov výrobkov a vzhľadom na nesplnenie povinnosti informovať spotrebiteľa o cene 16 druhov výrobkov ponúkaných na predaj. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie klamlivej obchodnej praktiky je vo všeobecnosti 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 výrobku. Informácia o cene výrobku je totiž jedným z najdôležitejších faktorov, na základe ktorých sa spotrebiteľ rozhoduje o obchodnej transakcii. Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o cene výrobku 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 určovaní výšky pokuty taktiež zohľadnil skutočnosť, že cenové informácie sú pre spotrebiteľa jednými z najdôležitejších, ktoré pri zvažovaní kúpy výrobku hodnotí, a ktoré ovplyvňujú jeho ekonomické správanie. Sankcionované konanie predávajúceho negatívne ovplyvňuje ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má právo na to, aby mohol ceny jednotlivých výrobkov porovnať a toto právo môže účinne využiť len vtedy, ak má k dispozícii všetky potrebné informácie o ich cenách. Jednoznačná informácia o cene je navyše jedným z hlavných kritérií pri rozhodovaní spotrebiteľa, či pristúpi ku kúpe predávaných výrobkov.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie 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 do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán, po zohľadnení 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.