

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

Číslo: P/0278/08/22

Dňa: 09.06.2023

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: **BAP Invest s.r.o., sídlo: 040 16 Košice – Myslava, Na kope VIII. 940/4, IČO: 52 549 178**, na základe kontroly začatej dňa 05.12.2022 v prevádzkarni: Obuv Admar, Moldavská cesta 32, OC OPTIMA, Košice, kde pokračovala dňa 22.12.2022 a bola ukončená dňa 27.01.2023,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 6 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 ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku – *obuv Karl Lagerfeld model 51026 44 Black*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu) dňa 18.09.2022, t.j. počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy (zakúpený dňa 13.05.2022) vybavil zamietnutím, avšak bez odborného posúdenia, keďže odborné posúdenie vydané držiteľom licencie na výrobu a predaj výrobkov Lagerfeld, spoločnosťou FD Fashion Design Herrenmode GmbH, Frühlingstr.17, 63897 Miltenberg, Nemecko, resp. jeho kópiu síce so zamietnutím reklamácie predložil spotrebiteľovi, avšak odborné posúdenie neobsahovalo náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 písm. c), d) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, t.j. popis stavu výrobku a výsledok posúdenia, pričom v zmysle § 18a ods. 2 citovaného zákona na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada,

p o k u t u

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 02780822.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 05.12.2022 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) začatý výkon kontroly v prevádzkarni: Obuv Admar, Moldavská cesta 32, OC OPTIMA, Košice (ďalej „kontrolovaná prevádzkareň“) zameranej na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom 670/2022. Z kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný zamestnankyni kontrolovanej osoby. Kontrola pokračovala dňa 22.12.2022 v kontrolovanej prevádzkarni prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu zamestnankyni kontrolovanej osoby. Dňa 27.01.2023 bolo v kontrolovanej prevádzkarni vykonané došetrenie, z ktorého bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný zamestnankyni kontrolovanej osoby (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku – *obuv Karl Lagerfeld model 51026 44 Black*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu) dňa 18.09.2022, t.j. počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy (zakúpený dňa 13.05.2022) vybavil zamietnutím, avšak bez odborného posúdenia, keďže odborné posúdenie vydané držiteľom licencie na výrobu a predaj výrobkov Lagerfeld, spoločnosťou FD Fashion Design Herrenmode GmbH, Frühlingstr.17, 63897 Miltenberg, Nemecko, resp. jeho kópiu síce so zamietnutím reklamácie predložil spotrebiteľovi, avšak odborné posúdenie neobsahovalo náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 písm. c), d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t.j. popis stavu výrobku a výsledok posúdenia, pričom v zmysle § 18a ods. 2 citovaného zákona na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

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 25.04.2023, doručovaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

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

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci 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. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase kontroly dňa 05.12.2022 prítomná zamestnankyňa účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedla, že záznam posunie (odovzdá) vedeniu firmy. V čase kontroly dňa 22.12.2022 prítomná zamestnankyňa účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedla, že záznam odovzdá nadriadeným ešte v ten istý deň. A dňa 27.01.2023 v čase ukončenia kontroly prítomná zamestnankyňa účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky taktiež uviedla, že záznam odovzdá nadriadeným.

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 § 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.

Podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa odborným posúdením sa rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou osobou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Podľa § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,*
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,*
- c) popis stavu výrobku,*
- d) výsledok posúdenia,*
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.*

Podľa § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Zo zabezpečených podkladov pre rozhodnutie bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) dňa 13.05.2022 zakúpil v kontrolovanej prevádzke obuv obchodnej značky Karl Lagerfeld model 51026 v cene 109,50 €. Dňa 18.09.2022, t.j. do 12 mesiacov od kúpy, uplatnil spotrebiteľ (pisateľ podnetu) v kontrolovanej prevádzkarni reklamáciu predmetného výrobku (Reklamačný lístok 03/22 zo dňa 18.09.2022). Účastník konania listom zo dňa 17.10.2022 označeným ako „Vyjadrenie k reklamacii 03/22“ zaslaným spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) prostredníctvom poštového podniku ako doporučený list 1. triedy dňa 18.10.2022 oznámil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) spôsob vybavenia reklamácie zamietnutím, pričom zároveň mu predložil i kópiu odborného posúdenia. Odborné posúdenie vydal držiteľ licencie na výrobu a predaj výrobkov Lagerfeld, spoločnosť FD Fashion Design Herrenmode GmbH, Frühlingstr.17, 63897 Miltenberg, Nemecko (v anglickom jazyku) ako osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Z vyjadrenia k reklamacii 03/22 s poukazom na odborné posúdenie, je zrejmý predmet reklamácie: „Predná časť topánky sa odlepuje na oboch topánkach schádza farba na päťach z písmen.“ Z posúdenia reklamácie vyplýva, že reklamácia bola zamietnutá, reklamáciu nebolo možné akceptovať z dôvodu, že to nie je chyba materiálu.

Vzhľadom na vyššie uvedené správny orgán, s poukazom na to, že Slovenská obchodná inšpekcia nerieši spory medzi účastníkmi zmlúv, ani neukladá zmluvným stranám, ako majú postupovať, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne a pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy, uvádza, že bolo jednoznačne zistené porušenie povinnosti predávajúceho uvedenej vo vyššie citovanom ustanovení § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania ako predávajúci reklamáciu predmetného výrobku vybavil zamietnutím, avšak bez odborného posúdenia, keďže odborné posúdenie, vydané držiteľom licencie na výrobu a predaj výrobkov Lagerfeld, spoločnosťou FD Fashion Design Herrenmode GmbH, resp. jeho kópia, bolo predložené spotrebiteľovi, avšak odborné posúdenie neobsahovalo náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 písm. c), d) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, t.j. popis stavu výrobku a výsledok posúdenia, čo má za následok, že v zmysle § 18a ods. 2 citovaného zákona na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka. Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 6 a ods. 9. Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek. Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 2 písm. l) citovaného zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie je v zmysle § 2 písm. m) citovaného zákona jej odôvodnené zamietnutie. V tejto súvislosti správny orgán opakovane poukazuje na ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktoré musí obsahovať náležitosti uvedené v ustanovení § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň správny orgán dáva opätovne do pozornosti aj ustanovenie § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada. Spôsob, akým bola reklamácia vybavená je pre spotrebiteľa a pre jeho nároky vyplývajúce z konkrétnej vady azda najvýznamnejšou skutočnosťou a svedčí o výsledku uplatnenia si zodpovednosti za vady u zodpovedného subjektu, t.j. u predávajúceho. V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie. 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.

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.

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 § 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.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter aj závažnosť protiprávneho konania účastníka konania. Ďalej sa prihliadlo aj na následky zisteného porušenia zákona, keď konaním účastníka konania došlo na jednej strane k porušeniu povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy jej zamietnutím len na základe odborného posúdenia obsahujúceho zákonom stanovené náležitosti, čím došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania reklamáciu zo dňa 18.09.2022 mal povinnosť vybaviť formálnym postupom v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda mal povinnosť reklamáciu zamietnuť len na základe odborného posúdenia obsahujúceho všetky zákonom stanovené náležitosti. Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia sa pri určení výšky pokuty vzalo do úvahy, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, je povinný dodržiavať všetky zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa stanovené podmienky podnikania, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 6 cit. zákona. Správny orgán prihliadol aj na tú skutočnosť, že vykonanou kontrolou bola preukázaná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa.

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

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.

Správny orgán má za to, že pokuta uložená vo výške určenej v tomto rozhodnutí je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty sa očakáva nielen represívny, ale aj 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/0017/08/23

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: Brat za brata s.r.o., sídlo: 044 19 Ďurkov 402, IČO: 54 173 825, na základe kontroly webovej stránky elektronického obchodu <https://www.bratzabrata.sk/>, začatej dňa 26.01.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“), ukončenej v sídle Inšpektorátu dňa 08.02.2023,

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 len „zákon č. 250/2007 Z.z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z.z., v nadväznosti na § 3 ods. 1 cit. zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie (t.j. právo podľa § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.), nakoľko na internetovej stránke <https://www.bratzabrata.sk/> v čase začatia kontroly nebola poskytnutá spotrebiteľovi informácia o daňovom identifikačnom čísle, označení registra, ktorý poskytovateľ služieb zapísal a čísle zápisu a 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 nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie, § 7 ods.2 písm. a), b) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná,

v spojení s § 7 ods.4 zákona, v zmysle ktorého sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie a § 8 ods. 1 písm. b), d) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu a to dostupnosť, spôsob dodania a k cene, keď účastník konania na svojej internetovej stránke <https://www.bratzabrata.sk/> v časti *Všeobecné obchodné podmienky* (ďalej „VOP“), čl. IV. *Platobné podmienky* uvedením podmienky v znení: „Za tovar a služby v eshope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:

- platba na dobierku (platíte priamo kuriérovi pri preberaní tovaru)
- platba na dobierku (platíte priamo pri preberaní na pobočke Slovenskej pošty)
- platba prostredníctvom platobnej brány GoPay
- platba pri osobnom prevzatí v sídle spoločnosti
- platba na základe zálohovej faktúry – vopred, tovar bude expedovaný po prijatí peňažných prostriedkov na náš účet,
- platba na základe faktúry so splatnosťou uvedenou vo faktúre...“, v časti VOP čl. V. *Dodacie podmienky* uvedením podmienky v znení: „Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom
- Slovenskej pošty, a.s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica 1
- osobne na zvolenej adrese v objednávke.“ a v časti VOP čl. VI. *Poplatky za prepravu, balné a možnosti platieb* uvedením podmienky v znení:
- „Pri platbe vopred na bankový účet na základe zálohovanej faktúry alebo prostredníctvom platobných brán si za dopravné účtujeme:
- pri doprave Slovenskou poštou s doručením do 3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu -5,-€
- Pri platbe na dobierku (platíte pri preberaní kuriérovi):
- pri doprave Slovenskou poštou s doručením do 3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 5,60 € ...“, uvádzal nesprávnu informáciu o hlavných znakoch výrobku (dostupnosť, spôsob dodania) a cene, ktorá bola spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g) 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 v znení neskorších predpisov (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 informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď na internetovej stránke kontrolovanej osoby <https://www.bratzabrata.sk/> sa v čase kontroly neuvádzali informácie o postupoch vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

pre porušenie povinnosti predávajúceho 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 <https://www.bratzabrata.sk/> v čase kontroly spotrebiteľom nebol poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy;

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 poskytnúť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke <https://www.bratzabrata.sk/> sa v čase kontroly nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka),

p o k u t u

vo výške 300,- eur slovom tristo eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00170823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 26.01.2023 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.bratzabrata.sk/>. Z vykonanej kontroly bol v sídle Inšpektorátu v dňoch 26.01.2023, 27.01.2023, 03.02.2023 spísaný inšpekčný záznam. Dňa 08.02.2023 bola kontrola ukončená a inšpekčný záznam bol v sídle Inšpektorátu prerokovaný a odovzdaný konateľke kontrolovanej osoby (ďalej len „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania vykonáva predaj tovaru (textilné výrobky a výroky s potlačou) prostredníctvom internetového obchodu www.bratzabrata.sk, kde boli v čase kontroly zverejnené obchodné podmienky – „Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu (e-shopu)“, platné od 11. novembra 2021, pričom spotrebiteľ sa mohol oboznámiť s ich obsahom pred vyplnením objednávky, avšak nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Vyhodnotením obsahu obchodných podmienok a obsahu informácií zverejnených na internetovej stránke www.bratzabrata.sk, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností:

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z.z., v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona, keď účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie (t.j. právo podľa § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.), nakoľko na internetovej stránke <https://www.bratzabrata.sk/> v čase začatia kontroly nebola poskytnutá spotrebiteľovi informácia o daňovom identifikačnom čísle, označení registra, ktorý poskytovateľa služieb zapísal a číslo zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha (t.j. informácie podľa zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov,

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., 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, § 7 ods.2 písm. a), b) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, v spojení s § 7 ods.4 zákona, v zmysle ktorého

sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie a § 8 ods. 1 písm. b), d) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu a to dostupnosť, spôsob dodania a k cene, keď účastník konania na svojej internetovej stránke <https://www.bratzabrata.sk/>, uvádzal nesprávnu informáciu o hlavných znakoch výrobku (dostupnosť, spôsob dodania) a cene, ktorá bola spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to konkrétne v časti *Všeobecné obchodné podmienky* (ďalej „VOP“),

- čl. IV. *Platobné podmienky* uvedením podmienky v znení: „*Za tovar a služby v eshope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:*

- *platba na dobierku (platíte priamo kuriérovi pri preberaní tovaru)*
- *platba na dobierku (platíte priamo pri preberaní na pobočke Slovenskej pošty)*
- *platba prostredníctvom platobnej brány GoPay*
- *platba pri osobnom prevzatí v sídle spoločnosti*
- *platba na základe zálohovej faktúry – vopred, tovar bude expedovaný po prijatí peňažných prostriedkov na náš účet,*
- *platba na základe faktúry so splatnosťou uvedenou vo faktúre...“*,

Podmienka obsahovala neaktuálne informácie o možnostiach platby. Pri objednávaní tovaru (preverené aj vykonaním objednávky inšpektormi SOI) bola spotrebiteľovi ponúknutá jediná možnosť platby, a to na dobierku, pričom okrem osobného odberu tovaru v Poprade, si bolo možné zvoliť doručenie kuriérom spoločnosti DPD, a to v sume 6 € alebo v prípade vyššej sumy objednávky aj doručenie prostredníctvom Slovenskej pošty s úhradou vo výške 5,80 €. Pri objednávaní tovaru nemá spotrebiteľ možnosť zvoliť si platbu prostredníctvom platobnej brány GoPay. Zároveň nebolo zrejmé, v akých prípadoch bude musieť spotrebiteľ uhradiť platbu na základe zálohovej faktúry prípadne na základe faktúry so splatnosťou. Takto uvedená podmienka nebola nejednoznačná a neobsahovala správne informácie.

- čl. V. *Dodacie podmienky* uvedením podmienky v znení: „*Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom*

- *Slovenskej pošty, a.s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica 1*
- *osobne na zvolenej adrese v objednávke.“*

Podmienka obsahovala neaktuálne informácie o možnostiach dopravy. Okrem Slovenskej pošty si mohol spotrebiteľ zvoliť aj doručenie tovaru prostredníctvom spoločnosti DPD. Takto uvedená podmienka neobsahovala úplné informácie.

- v časti *VOP* čl. VI. *Poplatky za prepravu, balné a možnosti platieb* uvedením podmienky v znení:

- „*Pri platbe vopred na bankový účet na základe zálohovanej faktúry alebo prostredníctvom platobných brán si za dopravné účtujeme:*
- *pri doprave Slovenskou poštou s doručením do 3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu -5,-€*
- *Pri platbe na dobierku (platíte pri preberaní kuriérovi):*
- *pri doprave Slovenskou poštou s doručením do 3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 5,60 €* - v podmienke uvedené informácie o poplatkoch za prepravu, balnom a možnostiach platieb nebolo aktuálne a mohli tak spotrebiteľa uviesť do omylu. Pri objednávaní tovaru (objedávka zo dňa 26.01.2023 , zaevidovaná pod číslom 2301-260001) nebola zistená možnosť vykonať platbu vopred na bankový účet alebo prostredníctvom platobných brán.

Zároveň informácia o nákladoch za dodanie v prípade platby na dobierku nebola aktuálna, keď náklady za dodanie prostredníctvom Slovenskej pošty boli uvedené vo výške 5,60 €, pričom správne mali byť vo výške 5,80 €. Zároveň podmienka nebola neúplná, keď chýbala informácia o nákladoch za dodanie prostredníctvom spoločnosti DPD;

- 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.bratzabrata.sk/> sa v čase kontroly neuvádzali informácie o postupoch vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

- 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 <https://www.bratzabrata.sk/> v čase kontroly spotrebiteľom nebol poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy;

- 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 poskytnúť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke <https://www.bratzabrata.sk/> sa v čase kontroly nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka).

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 29.05.2023 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, doručeným účastníkovi konania toho istého dňa.

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 ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase ukončenia kontroly dňa 08.02.2023 prítomná konateľka spoločnosti kontrolné zistenia nenamietala, vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedla, že sú malá firma, ktorá sa svojim zákazníkom venuje individuálne a pristupuje k nim s rešpektom a úctou. Chyby, ktoré vznikli, odstránia v lehote podľa pokynov.

Dňa 20.02.2023 bola na Inšpektorát elektronickou poštou doručená správa o odstránení nedostatkov zistených kontrolou internetovej stránky účastníka konania. Účastník konania v podanej správe uviedol, že ku dňu podania správy opravili všetky chyby, ktoré na stránke mali. Všeobecné obchodné podmienky upravili doplnením identifikačného čísla, daňového identifikačného čísla, zápisu v obchodnom registri. Opravili cenu poštovného, v ktorom mali menšie chyby vzniknuté nárastom cien poštovného. Opravili a doplnili možnosti platby

a taktiež formulár na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku. Účastník konania dodal, že chyby ich mrzia a snažili sa opraviť všetko tak, aby to bolo v poriadku. Dodal, že ide o malú firmu, ktorej záleží na zákazníkoch, každému sa venujú osobne a na 100%, pričom si vždy objednávku ešte telefonicky potvrdia. K uvedenému kroku pristúpili z dôvodu fiktívnych objednávok, ktoré chodili každý mesiac a zapríčiňovali vznik vysokých nákladov spojených s výrobou a následným odoslaním fiktívnej objednávky. Svojim zákazníkom sa snažia vyjsť v ústrety, každú jednu objednávku balia osobne a odosielajú alebo doručujú. V každej objednávke má zákazník vytlačenú faktúru, na ktorej nájde všetky údaje o firme vrátane zápisu do obchodného registra.

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.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3cit. 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 (ďalej len „orgán dozoru“) 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 neskorších predpisov, poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi 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 § 7 ods. 1 zákona sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods.2 zákona obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak

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

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

Podľa § 8 ods. 1 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 :

- b) hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkom po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte,
- d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody;

Podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi 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;

Podľa § 3 ods.1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, 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.

Podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka).

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov a povinností, ktoré predávajúcemu vyplývajú z vyššie citovaných ustanovení dotknutých právnych predpisov, spoľahlivo preukázané. Z výsledkov kontroly je zrejmé, že účastník konania neuvedením informácií v zmysle zákona č. 22/2004 Z.z. upieral spotrebiteľom právo na informácie, uvedením nesprávnych a neúplných podmienok týkajúcich sa dostupnosti, spôsobu dodávky a ceny dodania objednaných výrobkov mohol uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť tak, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nezabezpečil dodržanie predzmluvných informačných povinností v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. 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.

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 správny orgán považuje za potrebné uviesť, že dodatočné odstránenie nedostatkov zistených kontrolou vníma pozitívne, uskutočnenie nápravy je však povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Ďalšie skutočnosti uvádzané účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter, vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za kontrolou zistený skutkový stav. Aj keď správny orgán s porozumením vníma účastníkom konania poukazovanú snahu o individuálny prístup k zákazníkovi, faktom zostáva, že ako predávajúci, ktorý uzatvára so spotrebiteľmi zmluvy výlučne prostriedkami diaľkovej komunikácie, je povinný dodržiavať zákonom stanovené povinnosti s tým súvisiace, čo v danom prípade, vzhľadom na vyššie uvádzané kontrolné zistenia, zabezpečené nebolo.

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 bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) 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 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 páchatela prejedávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z.

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 upieral spotrebiteľom právo na informácie, uvedením nesprávnych a neúplných podmienok týkajúcich sa dostupnosti, spôsobu dodávky a ceny dodania objednaných výrobkov mohol uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť tak, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. 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 dochádzalo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Správny orgán v uvedenej súvislosti zdôrazňuje, 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 zásahu do práv spotrebiteľa zakotvením zmluvných ustanovení, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, uviesť do omylu a zapríčiniť tak, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych informácií) neurobil. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na rozsah zisteného protiprávneho konania a na mieru, v akej je spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona č. 250/2007 Z.z., v danom prípade predovšetkým právo na informácie.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci pred odoslaním objednávky neposkytol spotrebiteľom informácie podľa § 3 ods. 1 písm. g), h), l) zákona č. 102/2014 Z. z., t. j. v čase kontroly sa na kontrolovanej internetovej stránke www.bratzabrata.sk neuvádzali informácie o postupoch vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, spotrebiteľom nebol poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy (aj napriek tomu, že text Všeobecných obchodných podmienok naň odkazoval), na uvedenej stránke internetového obchodu sa nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu t.j. podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. V uvedenej súvislosti správny orgán uvádza, 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. 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 však prihliadol na bezodkladné a promptné uskutočnenie nápravy a odstránenie kontrolou konštatovaného protiprávneho stavu.

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.

