

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

Číslo: P/0252/08/23

Dňa: 27.06.2024

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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: JBM s.r.o., sídlo: Trieda 1. mája 2316/6, Spišská Nová Ves 052 05, IČO: 50 686 780, na základe kontroly internetového obchodu – Internetový predaj RC výrobkov na diaľkové ovládanie, webová stránka elektronického obchodu <https://www.jbmodel.sk>, začatej dňa 16.10.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj („Inšpektorát“), s pokračovaním dňa 08.11.2023, 15.11.2023 a ukončením dňa 29.01.2024 v sídle Inšpektorátu na základe kontroly internetového obchodu – Internetový predaj bazénov, víriviek, webová stránka elektronického obchodu <https://www.najlacnejsiebazeny.sk>, začatej v sídle Inšpektorátu dňa 30.01.2024, s pokračovaním dňa 20.02.2024 a ukončením v sídle Inšpektorátu dňa 25.03.2024,

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b)** v nadväznosti na § 3 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 (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania ako prevádzkovateľ elektronického obchodu [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk) spotrebiteľovi (podávateľovi podnetu č. 615/2023) upieral právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, t.j. právo podľa § 3 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko ako predávajúci dňa 07.09.2023 odstúpil od zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk), predmetom ktorej bolo dodanie výrobkov - RC auto B-36 U.S. Military SUV 6x6 RTR 1:16, Variant: farba zelená, Kód: B36 v cene 96,- € a RC hasiči Huina 1562 RTR 1:20, Kód: LT7779-0 v cene 119,- €, objednaných spotrebiteľom na základe objednávky č. 2308185819 zo dňa 18.08.2023, avšak spotrebiteľovi vrátil platby prijaté na základe, resp. v súvislosti so zmluvou na diaľku v celkovej hodnote 215 € až dňa 22.09.2023, t.j. nie v lehote 14 dní, ako to bolo garantované

v zmysle zmluvných podmienok zverejnených na [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk), konkrétne v čl. VI. Odstúpenie od zmluvy, ods. 12 („Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo keď výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru prerušil výrobu alebo dovoz tovaru. Predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho prostredníctvom emailovej adresy uvedenej v objednávke a vráti v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na dodanie, ktoré od neho na základe zmluvy prijal, a to rovnakým spôsobom, prípadne spôsobom určeným kupujúcim.“), čo bolo zistené kontrolou zameranou na prešetrenie podnetu č. 615/2023 začatou dňa 16.10.2023, ukončenou dňa 29.01.2024;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods.10** zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď účastník konania na požiadanie orgánu dozoru nepredložil evidenciu o reklamáciách obsahujúcu zákonom predpísané údaje v súvislosti s prešetrovanou reklamáciou väd výrobku – vírivka, model Lay-Z-Spa Maldives Hydro Jet Pro BESTWAY 60033 v cene 1.355,00 €, zakúpenú spotrebiteľom – pisateľom podnetu č. 794/2023 prostredníctvom internetového obchodu [www.najlacnejsiebazeny.sk](http://www.najlacnejsiebazeny.sk) dňa 20.01.2022, uplatnenou spotrebiteľom dňa 29.09.2022 (e-mailom na [info@najlacnejsiebazeny.sk](mailto:info@najlacnejsiebazeny.sk)), čo bolo zistené kontrolou zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 794/2023, začatou dňa 30.01.2024, ukončenou dňa 25.03.2024,

### **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 – 02520823.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 16.10.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu začatý výkon kontroly internetového obchodu – Internetový predaj RC výrobkov na diaľkové ovládanie, webová stránka elektronického obchodu <https://www.jbmodel.sk>, prevádzkovaného kontrolovanou osobou - JBM s.r.o. sídlo: Trieda 1. mája 2316/6, Spišská Nová Ves 052 05, IČO: 50 686 780, zameraný na prešetrenie podnetov spotrebiteľov evidovaných Inšpektorátom pod č. 615/2023 a č. 650/2023. O vykonanej kontrole bol v sídle Inšpektorátu dňa 08.11.2023, 15.11.2023 a 29.01.2024 spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 30.01.2024 zaslaný kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“) do elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), s dorúčením dňa 05.02.2024.

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, v nadväznosti na § 3 ods. 1 cit. zákona, keď účastník konania ako prevádzkovateľ elektronického obchodu [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk) spotrebiteľovi (podávateľovi podnetu č. 615/2023) upieral právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, t.j. právo podľa § 3 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko ako predávajúci dňa 07.09.2023 odstúpil od zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk), predmetom ktorej bolo dodanie výrobkov - RC auto B-36 U.S. Military SUV 6x6 RTR 1:16,

*Variant: farba zelená, Kód: B36 v cene 96,- € a RC hasiči Huina 1562 RTR 1:20, Kód: LT7779-0 v cene 119,- €, objednaných spotrebiteľom na základe objednávky č. 2308185819 zo dňa 18.08.2023, avšak spotrebiteľovi vrátil platby prijaté na základe, resp. v súvislosti so zmluvou na diaľku v celkovej hodnote 215 € až dňa 22.09.2023, t.j. nie v lehote 14 dní, ako to bolo garantované v zmysle zmluvných podmienok zverejnených na [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk), konkrétne v čl. VI. Odstúpenie od zmluvy, ods. 12 („Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo keď výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru prerušil výrobu alebo dovoz tovaru. Predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho prostredníctvom emailovej adresy uvedenej v objednávke a vráti v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na dodanie, ktoré od neho na základe zmluvy prijal, a to rovnakým spôsobom, prípadne spôsobom určeným kupujúcim.“).*

Dňa 30.01.2024 bol v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly internetového obchodu – Internetový predaj bazénov, víriviek, webová stránka elektronického obchodu <https://www.najlacnejsiebazeny.sk>, prevádzkovaného kontrolovanou osobou - JBM s.r.o. sídlo: Trieda 1. mája 2316/6, Spišská Nová Ves 052 05, IČO: 50 686 780, zameraný na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného Inšpektorátom pod č. 794/2023. O vykonanej kontrole bol v sídle Inšpektorátu dňa 30.01.2024, 20.02.2024 a dňa 25.03.2024 spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 25.03.2024 zaslaný kontrolovanej osobe do jej elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), s dorúčením dňa 08.04.2024.

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď účastník konania na požiadanie orgánu dozoru nepredložil evidenciu o reklamáciách obsahujúcu zákonom predpísané údaje v súvislosti s prešetrovanou reklamáciou väd výrobku – vírivka, model Lay-Z-Spa Maldives Hydro Jet Pro BESTWAY 60033 v cene 1.355,00 €, zakúpeného spotrebiteľom – pisateľom podnetu č. 794/2023 prostredníctvom internetového obchodu [www.najlacnejsiebazeny.sk](http://www.najlacnejsiebazeny.sk) dňa 20.01.2022, uplatnenou spotrebiteľom dňa 29.09.2022 (e-mailom na [info@najlacnejsiebazeny.sk](mailto:info@najlacnejsiebazeny.sk)).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) a § 18 ods.10 zákona č. 250/2007 Z.z., za ktoré 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 21.05.2024, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 05.06.2024.

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.

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. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 cit. zákona.*

*Podľa § 3 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 § 18 ods.10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazu a povinnosti vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané.

Zo zabezpečených podkladov bolo okrem iného zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 615/2023) si z ponuky internetového obchodu situovaného na webovom sídle [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk), objednal výrobky - RC auto B-36 U.S. Military SUV 6x6 RTR 1:16, Variant: farba zelená, Kód: B36 v cene 96,- € a RC hasiči Huina 1562 RTR 1:20, Kód: LT7779-0 v cene 119,- €, na základe objednávky č. 2308185819 zo dňa 18.08.2023. K podnetu bola zo strany pisateľa doložená Zálohová faktúra č. 2308185819 vyhotovená dňa 18.08.2023 k objednávke č. 2308185819, v ktorej bola uvedená celková suma: 215,- € (doprava zdarma), s vybraným spôsobom platby „Online platba kartou (MasterPass, Google Pay)“. Keďže predávajúci nevedel tovar dodať v dohodnutom termíne, objednávku dňa 07.09.2023 stornoval (zaslaním SMS správy). Spotrebiteľ dňa 08.09.2023 v reakcii na „včerajšie“ oznámenie o stornovaní objednávky predávajúcim (t.j. o odstúpení od zmluvy) emailom požiadal o bezodkladné vrátenie platby. Vzhľadom na uvedené bol kontrolou vyhodnotený deň 07.09.2023 ako deň odstúpenia od zmluvy predávajúcim (deň stornovania objednávky). V Obchodných podmienkach predávajúceho zverejnených na stránke internetového obchodu [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk), ktoré upravujú zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sa v čl. VI. Odstúpenie od zmluvy, ods. 12 uvádza: „Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo keď výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru prerušil výrobu alebo dovoz tovaru. Predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho prostredníctvom emailovej adresy uvedenej v objednávke a vráti v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na dodanie, ktoré od neho na základe zmluvy prijal, a to rovnakým spôsobom, prípadne spôsobom určeným kupujúcim.“ Podľa vyjadrenia (stanoviska) kontrolovanej osoby – účastníka konania, podaného

v priebehu kontroly dňa 16.11.2023 a predloženého dokladu bola v sume 215,00 EUR pod číslom 999511692779669 na účet eshopu [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk) odoslaná dňa 23.08.2023 a jej vrátenie bolo užívateľom zrealizované dňa 22.09.2023, teda nie do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy (v rozpore so zmluvnými podmienkami). S poukazom na uvedené správny orgán už neprihliadal na námietky uvádzané vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu, ktoré bolo na Inšpektorát doručené dňa 12.02.2024, v ktorom kontrolovaná osoba vyjadruje svoj nesúhlas so záverom, podľa ktorého bola objednávka zo strany predávajúceho stornovaná dňa 07.09.2023, keďže ku komunikácii so spotrebiteľom dochádzalo z viacerých telefónnych čísel, z ktorých nebolo jasné, v akom vzťahu je komunikujúci vo vzťahu k spotrebiteľovi. Podľa názoru kontrolovanej osoby naviac až do dňa 08.09.2023 nemali relevantné vyjadrenie od spotrebiteľa, či je objednávka platná alebo nie. Správny orgán sa stotožňuje s výsledkom kontroly tak, ako je zaznamenaný v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly, z ktorého vyplynulo, že konaním predávajúceho došlo k porušeniu práv spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím došlo k porušeniu 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.

Z podkladov týkajúcich sa prešetrenia podnetu spotrebiteľa evidovaného na Inšpektoráte pod č. 794/2023 je zrejmé, že účastník konania na požiadanie orgánu dozoru nepredložil evidenciu o reklamáciách obsahujúcu zákonom predpísané údaje v súvislosti s prešetrovanou reklamáciou väd výrobku – *vírivka, model Lay-Z-Spa Maldives Hydro Jet Pro BESTWAY 60033 v cene 1.355,00 €*, ktorú spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 794/2023) zakúpil na základe objednávky prostredníctvom internetového obchodu [www.najlacnejsiebazeny.sk](http://www.najlacnejsiebazeny.sk) dňa 20.01.2022, uplatnenou spotrebiteľom dňa 29.09.2022 (e-mailom na [info@najlacnejsiebazeny.sk](mailto:info@najlacnejsiebazeny.sk)). Vo vzťahu k uvedenému kontrolou vyhodnotenému skutkovému stavu sa účastník konania vyjadril pred začatím správneho konania v predmetnej veci a to vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu, ktoré bolo doručené na inšpektorát dňa 22.04.2024. Z obsahu predmetného vyjadrenia vyplynulo, že zákazník účastníka konania kontaktoval len 2x, odvtedy na jeho výzvy a telefonáty nereagoval. Účastník konania má za to, že konanie spotrebiteľa – zákazníka je účelové, so spoločnosťou nekomunikuje a nemá záujem riešiť reklamáciu inak, ako osobnou návštevou u neho doma a to vždy s odstupom jedného roka. Vyjadrenie k jeho žiadosti o reklamáciu mu bolo zaslané spoločnosťou Bestway, na ktoré nereagoval napriek tomu, že bol účastníkom konania žiadaný o zaslanie jeho komunikácie o spôsobe riešenia. Správny orgán vo vzťahu k uvedenému uvádza, že účastník konania je v danom prípade sankcionovaný výlučne z dôvodu nepredloženia evidencie o predmetnej reklamacii na žiadosť orgánu dohľadu, čo nebolo spochybnené ani samotným účastníkom konania, ktorý sám pripustil, že bol spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 794/2023) opakovane kontrolovaný vo veci reklamácie výrobku zakúpeného práve u účastníka konania, ktorý je nepochybne nositeľom zodpovednosti za vady. Práve z uvedeného dôvodu bolo povinnosťou účastníka konania danú reklamáciu zaevidovať a je v priebehu jej vybavovania viesť ďalšiu evidenciu, obsahujúcu aspoň základné zákonom predpísané údaje, čo by vo významnej miere prispelo k preukazovaniu dodržania zákonom stanovených povinností predávajúceho v rámci reklamačného konania.

Správny orgán zdôrazňuje, že predmetom tohto správneho konania je kontrolou zistené a konštatované porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, ako aj porušenie povinnosti podľa § 18 ods.10 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorých sa dopustil účastník konania spôsobom uvedeným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán taktiež považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia 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 zákazu a povinnosti v zmysle vyššie citovaných ustanovení 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. 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.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu, spôsob a následky porušenia zákazu vzhľadom na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, t.j. práva na ochranu ekonomických záujmov, ako aj vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Upretím práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov zo strany účastníka konania došlo k závažnému protiprávnemu zásahu do spotrebiteľských práv, keď zo strany účastníka konania nebola dodržaná zmluvne dohodnutá dodacia lehota a následne ani zmluvne dojednaná lehota na vrátenie finančných prostriedkov, ktoré od spotrebiteľa prijal. Správny orgán pri určení výšky pokuty zohľadnil, že účastník konania spotrebiteľovi síce vrátil platby prijaté na základe, resp. v súvislosti so zmluvou na diaľku, v celkovej hodnote 215 €, avšak až dňa 22.09.2023, po lehote 14 dní, garantovanej v zmysle zmluvných podmienok zverejnených na [www.jbmodel.sk](http://www.jbmodel.sk).

Evidencia reklamácií je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácie, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim a na strane druhej je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

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 svojich 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 po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk 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: W/0009/08/24

Dňa: 18.07.2024

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods.1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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 § 1 ods. 1 písm. e) zákona č. 78/2012 Z.z. o bezpečnosti hračiek 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, podľa § 23 ods. 1 písm. b) zákona č. 78/2012 Z.z. o bezpečnosti hračiek 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, 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, Vranov nad Topľou, spotrebiteľské družstvo, sídlo: Námestie slobody 79, Vranov nad Topľou 093 01, IČO: 31 737 200, na základe kontroly vykonanej dňa 19.01.2024 v prevádzkarni: COOP Jednota – hračky, Dénešova 8, Košice (ďalej „kontrolovaná prevádzkareň“),**

**pre porušenie zákazu distribútora podľa § 7 ods. 1 písm. b), c) zákona č. 78/2012 Z.z. o bezpečnosti hračiek 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 (ďalej len „zákon o bezpečnosti hračiek“), v zmysle ktorého distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak s hračkou nie je dodaný návod na použitie, bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku, ak výrobca nesplnil povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. i) zákona o bezpečnosti hračiek (v zmysle ktorého je výrobca povinný uviesť na hračke svoje obchodné meno alebo ochrannú známku a sídlo, miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; ak to rozmer a vlastnosti hračky neumožňujú, požadované údaje uviesť na obale alebo v návode na použitie alebo v bezpečnostných pokynoch), keď účastník konania ako distribútor na trhu sprístupnil a v čase kontroly dňa 19.01.2024 na predaj ponúkal 5 druhov hračiek (*Plastové autíčko MONSTERTRUCK MINI ITEM NO: JA 7678/678K á 2,90 € kontrolovaných 11 ks v hodnote 31,90 €, Sliz v skúmanke Šlimé ITEM NO: CL-691B /na obale/, ITEM NO:***

KR 3569/691B-/na lepenom štítku/ á 2,90 €, kontrolované 4 ks v hodnote 11,60 €, Sada – Gumové hračky do vody 6 ks FUNNY RATTLE & BATHE ITEM NO: BB9518/M9518 á 5,90 € kontrolovaných 8 ks v hodnote 47,20 €, Bábika QiQi Butterfly NO.1816 á 2,80 €, kontrolovaných 5 ks v hodnote 14,00 €, Šijací stroj Home appliances NO.979-3 á 4,70 € kontrolované 2 ks v hodnote 9,40 €) v celkovej hodnote 114,10 €, napriek tomu, že s hračkami neboli dodané bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku a výrobca nesplnil svoje povinnosti vyplývajúce z ustanovenia § 4 ods.1 písm. i) zákona o bezpečnosti hračiek (v zmysle ktorého je výrobca povinný uviesť na hračke svoje obchodné meno alebo ochrannú známku a sídlo, miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; ak to rozmer a vlastnosti hračky neumožňujú, požadované údaje uviesť na obale alebo v návode na použitie alebo v bezpečnostných pokynoch). V čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzali predmetné výrobky – hračky s nasledujúcimi nedostatkami:

1. Plastové autíčko MONSTERTRUCK MINI ITEM NO: JA 7678/678K á 2,90 € kontrolovaných 11 ks v hodnote 31,90 € (z kontrolného nákupu)

- označenie hračky: CE, MADE IN CHINA

- chýbal údaj o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania;

2. Sliz v skúmvavke Šlimé ITEM NO: CL-691B (na obale), ITEM NO: KR 3569/691B-(na lepenom štítku) á 2,90 € kontrolované 4 ks v hodnote 11,60 € (z kontrolného nákupu)

- označenie hračky: CE, MADE IN CHINA,

- chýbal údaj o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania;

3. Sada - Gumové hračky do vody 6 ks FUNNY RATTLE & BATHE ITEM NO: BB9518/M9518 á 5,90 € kontrolovaných 8 ks v hodnote 47,20 €

-označenie hračky: CE, MADE IN CHINA,

-chýbal údaj o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania;

4. Bábika QiQi Butterfly NO.1816 á 2,80 € kontrolovaných 5 ks v hodnote 14,00 €

-označenie hračky: CE, MADE IN CHINA,

-chýbal údaj o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania.

5. Šijací stroj Home appliances NO.979-3 á 4,70 € kontrolované 2 ks v hodnote 9,40 €

- označenie hračky: CE, MADE IN CHINA,

- hračka bola na vymeniteľné batérie (2 x 2 ks typu AA), pričom na hračke boli uvedené pokyny na výmenu batérii podľa požiadaviek STN EN 62115 Elektrické hračky. Bezpečnosť: označovanie a inštrukcie, čl. 7 v cudzom – anglickom jazyku takto: „BATTERY WARNING: 1. Non – rechargeable batteries are nnot to be recharged. 2. Rechargeable batteries are to be removed from the toy before being charged (if removable).....“

**pre porušenie povinnosti distribútora podľa § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek**, v zmysle ktorého je distribútor povinný určiť na žiadosť orgánu dohľadu alebo orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých hračku sprístupnil na trhu, výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračky dodal, keď účastník konania na žiadosť orgánu dohľadu (výzva na predloženie nadobúdacích dokladov zo dňa 19.01.2024) nepredložil orgánu dohľadu požadované nadobúdacie doklady k výrobkom – 5 druhom kontrolovaných hračiek (*Plastové autíčko MONSTERTRUCK MINI ITEM NO: JA 7678/678K á 2,90 € kontrolovaných 11 ks v hodnote 31,90 €, Sliz v skúmavke Šlimé ITEM NO: CL-691B /na obale/, ITEM NO: KR 3569/691B-/na lepenom štítku/ á 2,90 €, kontrolované 4 ks v hodnote 11,60 €, Sada – Gumové hračky do vody 6 ks FUNNY RATTLE &BATHE ITEM NO: BB9518/M9518 á 5,90 € kontrolovaných 8 ks v hodnote 47,20 €, Bábika QiQi Butterfly NO.1816 á 2,80 €, kontrolovaných 5 ks v hodnote 14,00 €, Šijací stroj Home appliances NO.979-3 á 4,70 € kontrolované 2 ks v hodnote 9,40 €*) nachádzajúcich sa v čase kontroly dňa 19.01.2024 v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzkarni,

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

**vo výške 700,- eur slovom sedemsto 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 – 00090824.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 19.01.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“) kontrolu v prevádzkarni: COOP Jednota – hračky, Dénešova 8, Košice. Z vykonanej kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol v kontrolovanej prevádzkarni odovzdaný prítomnej zamestnankyni (vedúca prevádzky) kontrolovanej osoby. Dodatok k inšpekčnému záznamu bol v sídle Inšpektorátu spísaný v dňoch 05.02.2024 a 12.02.2024 a následne dňa 13.02.2024 bol zaslaný prostredníctvom [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené:

- porušenie zákazu sprístupniť hračku na trhu, ak s hračkou nie je dodaný návod na použitie, bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku, ak výrobca nesplnil povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. i) zákona č. 78/2012 Z.z. o bezpečnosti hračiek 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 (ďalej „zákon o bezpečnosti hračiek“), keď účastník konania ako distribútor na trhu sprístupnil a v čase kontroly dňa 19.01.2024 na predaj ponúkal 5 druhov hračiek (*Plastové autíčko MONSTERTRUCK MINI ITEM NO: JA 7678/678K á 2,90 € kontrolovaných 11 ks v hodnote 31,90 €, Sliz v skúmavke Šlimé ITEM NO: CL-691B /na obale/, ITEM NO: KR 3569/691B-/na lepenom štítku/ á 2,90 €, kontrolované 4 ks v hodnote 11,60 €, Sada – Gumové hračky do vody 6 ks FUNNY RATTLE &BATHE ITEM NO: BB9518/M9518 á 5,90 € kontrolovaných 8 ks v hodnote 47,20 €, Bábika QiQi Butterfly NO.1816 á 2,80 €, kontrolovaných 5 ks v hodnote 14,00 €, Šijací stroj Home appliances NO.979-3 á 4,70 € kontrolované 2 ks v hodnote 9,40 €*) v celkovej hodnote 114,10 €, napriek tomu, že s hračkami neboli dodané bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku a výrobca nesplnil svoje povinnosti vyplývajúce z ustanovenia § 4 ods.1

písm. i) zákona o bezpečnosti hračiek (v zmysle ktorého je výrobca povinný uviesť na hračke svoje obchodné meno alebo ochrannú známku a sídlo, miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; ak to rozmer a vlastnosti hračky neumožňujú, požadované údaje uviesť na obale alebo v návode na použitie alebo v bezpečnostných pokynoch). V čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzali predmetné výrobky – hračky s nasledujúcimi nedostatkami:

1. *Plastové autíčko MONSTERTRUCK MINI ITEM NO: JA 7678/678K á 2,90 € kontrolovaných 11 ks v hodnote 31,90 € (z kontrolného nákupu)*

- označenie hračky: CE, MADE IN CHINA

- chýbal údaj o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania;

2. *Sliz v skúmavke Šlimé ITEM NO: CL-691B (na obale), ITEM NO: KR 3569/691B- (na lepenom štítku) á 2,90 € kontrolované 4 ks v hodnote 11,60 € (z kontrolného nákupu)*

- označenie hračky: CE, MADE IN CHINA,

- chýbal údaj o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania;

3. *Sada - Gumové hračky do vody 6 ks FUNNY RATTLE & BATHE ITEM NO: BB9518/M9518 á 5,90 € kontrolovaných 8 ks v hodnote 47,20 €*

-označenie hračky: CE, MADE IN CHINA,

-chýbal údaj o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania;

4. *Bábika QiQi Butterfly NO.1816 á 2,80 € kontrolovaných 5 ks v hodnote 14,00 €*

-označenie hračky: CE, MADE IN CHINA,

-chýbal údaj o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania.

5. *Šijací stroj Home appliances NO.979-3 á 4,70 € kontrolované 2 ks v hodnote 9,40 €*

- označenie hračky: CE, MADE IN CHINA,

- hračka bola na vymeniteľné batérie (2 x 2 ks typu AA), pričom na hračke boli uvedené pokyny na výmenu batérii podľa požiadaviek STN EN 62115 Elektrické hračky. Bezpečnosť: označovanie a inštrukcie, čl. 7 v cudzom – anglickom jazyku takto: „BATTERY WARNING: 1. Non – rechargeable batteries are not to be recharged. 2. Rechargeable batteries are to be removed from the toy before being charged (if removable).....“

- porušenie povinnosti distribútora určiť na žiadosť orgánu dohľadu alebo orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých hračku sprístupnil na trhu, výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračku dodal, keď účastník konania na žiadosť orgánu dohľadu (výzva na predloženie nadobúdacích dokladov zo dňa 19.01.2024) nepredložil orgánu dohľadu požadované nadobúdacie doklady k výrobkom – 5 druhom kontrolovaných hračiek (*Plastové autíčko MONSTERTRUCK MINI ITEM NO: JA 7678/678K á 2,90 € kontrolovaných 11 ks v hodnote 31,90 €, Sliz v skúmavke Šlimé ITEM NO: CL-691B /na obale/, ITEM NO: KR 3569/691B-/na lepenom štítku/ á 2,90 €, kontrolované 4 ks v hodnote 11,60 €, Sada – Gumové hračky do vody 6 ks FUNNY RATTLE & BATHE ITEM NO: BB9518/M9518 á 5,90 €*

kontrolovaných 8 ks v hodnote 47,20 €, Bábika QiQi Butterfly NO.1816 á 2,80 €, kontrolovaných 5 ks v hodnote 14,00 €, Šijací stroj Home appliances NO.979-3 á 4,70 € kontrolované 2 ks v hodnote 9,40 €) nachádzajúcich sa v čase kontroly dňa 19.01.2024 v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzkarni.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 7 ods. 1 písm. b), c), § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona č. 78/2012 Z.z. o bezpečnosti hračiek 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.

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 02.07.2024, doručeným účastníkovi konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 03.07.2024.

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

V čase kontroly dňa 19.01.2024 prítomná zamestnankyňa účastníka konania (vedúca prevádzky) po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu, do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedla, že inšpekčný záznam odovzdá na podnik a výrobky okamžite stiahla z predaja.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou distribútora, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá distribútor objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona o bezpečnosti hračiek distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak:

- a) nie je na hračke umiestnené označenie CE, alebo je na hračke umiestnené nesprávne,
- b) s hračkou nie je dodaný návod na použitie, bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku,
- c) výrobca nesplnil povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. i) a dovozca nesplnil povinnosti podľa § 6 ods. 2 písm. a),
- d) vie alebo by mal vedieť, že hračka nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. i) zákona o bezpečnosti hračiek je výrobca povinný uviesť na hračke typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý umožní jej identifikáciu, uviesť svoje obchodné meno alebo ochrannú známku a sídlo, miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; ak to rozmer a vlastnosti hračky neumožňujú, požadované údaje uviesť na obale alebo v návode na použitie alebo v bezpečnostných pokynoch.

*V zmysle § 7 ods. 2 zákona o bezpečnosti hračiek distribútor je povinný*

*e) určiť na žiadosť orgánu dohľadu alebo orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých hračku sprístupnil na trh*

*1. výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý hračku dodal*

*2. distribútora, ktorému hračku dodal.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností distribútora spoľahlivo preukázané, keďže účastník konania na trhu sprístupnil a v čase kontroly na predaj ponúkal celkom 5 druhov vyššie špecifikovaných hračiek v celkovej hodnote 114,10 €, napriek tomu, že s hračkami neboli dodané bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku a výrobca si nespĺnil svoje povinnosti vyplývajúce zo zákona o bezpečnosti hračiek (na hračkách chýbali o výrobcovi - obchodné meno alebo ochranná známka, sídlo alebo miesto podnikania alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania).

Dôvodom uloženia sankcie je v danom prípade aj nedodržanie povinnosti distribútora na žiadosť orgánu dohľadu určiť výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračky dodal. Účastník konania bol pritom už pri kontrole dňa 19.01.2024 opatrením uloženým inšpektormi SOI podľa § 21 ods. 2 písm. a) zákona o bezpečnosti hračiek, podľa ktorého je Slovenská obchodná inšpekcia pri výkone dohľadu oprávnená vyžadovať potrebné doklady, dokumentáciu a informácie od kontrolovanej osoby, a ak je to nevyhnutné a odôvodnené, vstupovať do priestorov kontrolovaných osôb, vyzvaný, aby v termíne maximálne do 5 dní uvedené informácie a doklady (nadobúdacie doklady, ES vyhlásenia o zhode na kontrolované hračky: *Plastové autíčko MONSTERTRUCK MINI ITEM NO: JA 7678/678K, Sliz v skúmavke Šlimé ITEM NO: CL-691B /na obale/, ITEM NO: KR 3569/691B-/na lepenom štítku/, Sada – Gumové hračky do vody 6 ks FUNNY RATTLE & BATHE ITEM NO: BB9518/M9518, Bábika QiQi Butterfly NO.1816, Šijací stroj Home appliances NO.979-3*) predložil orgánu dohľadu. V dňoch 29.01.2024 a 05.02.2024 boli od subjektu HADAC PLUS hračky JEDNOTA KVP prostredníctvom e-mailovej komunikácie na Inšpektorát doručené technické správy a protokoly o skúškach týkajúce sa vyššie uvedených hračiek (doklady preukazujúce posúdenie zhody hračiek). O tejto skutočnosti bol na Inšpektoráte spísaný dodatok k inšpekčnému záznamu, ktorý bol (ako je už vyššie spomínané) zaslaný účastníkovi konania. Nedoručením relevantných nadobúdacích dokladov na hračky, v ktorých by bolo možné jednoznačne špecifikovať, resp. identifikovať konkrétny výrobok došlo k porušeniu § 7 ods. 2 písm. e) bod. 1 zákona č. 78/2012 Z.z., podľa ktorého je distribútor povinný určiť na žiadosť orgánu dohľadu a orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých hračku sprístupnil na trhu výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračku dodal.

Správny orgán uvádza, že kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Z vyhodnotenia tohto porovnania je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazu a povinnosti v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o bezpečnosti hračiek. Kontrolou zistený skutkový stav účastník konania žiadnym spôsobom nenamietal. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. 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.

Ustanovenia zákona o bezpečnosti hračiek 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 jeho porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti, ktoré, ako je z vyššie uvedeného zrejme, bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo zistené.

Správny orgán má za potrebné uviesť, že prijatie nápravného opatrenia s cieľom uskutočnenia nápravy, t.j. v danom prípade stiahnutie výrobkov s nedostatkami z predaja, prezentované zamestnankyňou účastníka konania vo vysvetlivke inšpekčného záznamu, vníma kladne, zároveň však uvádza, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou dodatočne, až po ich konštatovaní inšpektormi SOI nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Navyiac, ako je zrejme aj z výroku rozhodnutia, účastník nezabezpečil v stanovenej lehote (a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia) požadované doklady na určenie subjektu, ktorý dodal účastníkovi konania hračky s nedostatkami.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní 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 § 23 ods. 1 zákona o bezpečnosti hračiek vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť prísť k uloženiu sankcie distribútorovi za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 23 ods. 6 zákona o bezpečnosti hračiek prihliadnuté najmä na závažnosť, čas trvania a následky protiprávneho konania vzhľadom na porušenie zákazu účastníka konania sprístupniť celkom 5 druhov hračiek v celkovej hodnote 114,10 € na trhu, ak s hračkami nie sú dodané bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku a ak výrobca si nesplnil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona o bezpečnosti hračiek. V zmysle zákona o bezpečnosti hračiek je distribútor povinný zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol označený všetkými zákonom predpísanými údajmi. Podľa citovaného právneho predpisu distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak s hračkou nie sú dodané bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku. Správny orgán vzal pri určovaní výšky pokuty do úvahy, že ponuka hračiek v priamej ponuke na predaj spotrebiteľovi bez poskytnutia návodov a upozornení v štátnom jazyku môže viesť k ohrozeniu zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa pri ich nesprávnom používaní, či nevhodnej manipulácii s nimi. Predaj, resp. kúpa predmetných výrobkov môže ohroziť zdravie a majetok spotrebiteľa v prípade ich nesprávneho používania v dôsledku absencie písomných informácií a bezpečnostných upozornení v štátnom jazyku. V dôsledku absencie zákonom predpísaných údajov o výrobcovi, resp. dovozcovi nemá spotrebiteľ dostatok informácií o subjekte, ktorý výrobok vyrobil alebo sa za výrobcu označil, resp. ktorý hračku uviedol na trh. Informácia o výrobcovi, prípadne značka výrobku, môže pritom pre spotrebiteľa predstavovať garanciu kvality. Nesplnením informačných povinností v zmysle zákona o bezpečnosti hračiek boli porušené základné práva spotrebiteľa, a to právo na riadne, úplné a pravdivé informácie o výrobkoch. Závažnosť protiprávneho konania v danom prípade zvyšuje skutočnosť, že nedostatky v plnení informačných povinností boli zistené vo vzťahu k výrobkom (hračky), pri ktorých je poskytnutie relevantných informácií pre spotrebiteľa mimoriadne dôležité, keďže ide o výrobky určené pre obzvlášť zraniteľnú skupinu

spotrebiteľov - deti. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na povahu výrobkov so zistenými nedostatkami ako aj na počet a celkovú hodnotu dotknutých výrobkov.

Správny orgán zároveň pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky sankcionovaného konania spočívajúceho v porušení povinností podľa § 7 ods. 2 písm. e) bod.1 zákona o bezpečnosti hračiek. Neposkytnutie relevantných dokumentov potrebných na identifikáciu subjektu, ktorý hračku distribútorovi dodal možno považovať za závažné porušenie povinnosti distribútora, ktorý sprístupnil hračku na trh. Správny orgán zároveň pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že poskytnutie relevantných údajov o výrobcovi, splnomocnenom zástupcovi alebo dovozcovi, ktorý distribútorovi hračku dodal je mimoriadne dôležité, keďže práve na základe týchto informácií je možné zo strany orgánu dohľadu ďalej, v prípade potreby, vykonať všetky potrebné opatrenia smerujúce k ochrane trhu pred výskytom výrobkov predstavujúcich potenciálne ohrozenie bezpečnosti obzvlášť zraniteľnej skupiny spotrebiteľov - deti, ktorým sú tieto výrobky (hračky) určené.

*Podľa § 23 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek orgán dohľadu uloží distribútorovi pokutu od 500 do 30 000 eur, ak poruší povinnosť podľa § 4 ods. 1 písm. b) až f), i),j),l) až n) a p), § 5 ods. 2, § 6 ods. 1 písm. a), c) a d), § 6 ods.2 písm. a) až d), g),i) a j), § 7 ods.1 písm. a) až c), § 7 ods. 2 písm. a), c) až f), § 8, § 10 alebo § 16 ods.11 podľa § 7 ods. 1 písm. a) až c) zákona.*

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých vyššie uvádzaných 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.

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

Číslo: P/0044/08/24

Dňa: 26.06.2024

## **ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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 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: MPT s.r.o., sídlo: Okružná 32, Michalovce 071 01, IČO: 51 360 101, v zastúpení – JUDr. M. H., na základe kontroly internetovej stránky <https://www.tvojfon.sk> začatej dňa 06.03.2024 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“), ukončenej dňa 22.03.2024 v sídle Inšpektorátu,

**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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“, „zákon č. 250/2007 Z.z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania v rámci obchodných podmienok a informácií zverejnených v čase kontroly na webovom sídle internetového obchodu [www.tvojfon.sk](https://www.tvojfon.sk), v sekcii: „Vrátenie tovaru FAQ - Časté otázky pri vrátení tovaru“, **uvádzal podmienku v znení:** „Vrátenie tovaru v rámci 14 dňovej lehoty na vrátenie tovaru? Potrebujem obal k vráteniu? Samozrejme áno. Tovar musí byť v pôvodnom balení, s komplet príslušenstvom a nepoškodený, aby bolo vrátenie tovaru v rámci 14 dňovej lehoty schválené.“ a v Obchodných podmienkach, v čl. 6. Odstúpenie od zmluvy, bod 6.11., **uvádzal podmienku v znení:** „Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale....“, čím bola spotrebiteľovi ukladaná povinnosť po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku bez právneho dôvodu a nad rámec zákona;

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 cit. zákona, keď účastník konania – poskytovateľ služieb príjemcovi na elektronickom zariadení, na internetovej stránke elektronického obchodu [www.tvojfon.sk](http://www.tvojfon.sk) v čase kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha (t.j. informáciu v zmysle požiadaviek 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.), čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie, t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.;

**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 internetového obchodu [www.tvojfon.sk](http://www.tvojfon.sk) zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu uvádzal podmienky spôsobilé založiť výrazný nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, to uvedením podmienky v čl. 6. *Odstúpenie od zmluvy*, bod **6.11., v znení: „...Nárok na náhradu škody vzniknuté na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.“;**

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c)** zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé praktiky v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z., v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z., keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu [www.tvojfon.sk](http://www.tvojfon.sk) uvádzal podmienky, ktoré mohli zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to uvedením podmienky v čl. 2. *Informácie o tovare a cenách*, bod **2.2., v znení: „Všetky prezentácie tovarov umiestneného v katalógu internetového obchodu sú informatívneho charakteru a predávajúci nie je povinný uzatvoriť kúpnu zmluvu ohľadom tohto tovaru.“;**

## **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 – 00440824.**

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 06.03.2024 bol inšpektormi Inšpektorátu začatý výkon kontroly internetovej stránky <https://www.tvojfon.sk>, prevádzkovej kontrolovanou osobou – MPT s.r.o., Okružná 32, Michalovce 071 01, zameranej na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného Inšpektorátom pod číslom 110/PO/2024. Kontrola bola uskutočnená na diaľku, na základe vyhodnotenia informácií zverejnených na <https://www.tvojfon.sk>, ako aj dokladov doručených na Inšpektorát kontrolovanou osobou na základe výzvy zo dňa 06.03.2024. Kontrola bola ukončená na Inšpektoráte dňa 22.03.2024, inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol dňa 25.03.2024 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., keď účastník konania v rámci obchodných podmienok a informácií zverejnených v čase kontroly na webovom sídle internetového obchodu [www.tvojfon.sk](http://www.tvojfon.sk), ukladal spotrebiteľovi povinnosť po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku bez právneho dôvodu a nad rámec zákona, uvedením podmienok, a to konkrétne:

- v sekcii: „*Vrátenie tovaru FAQ - Časté otázky pri vrátení tovaru*“, v znení: „*Vrátenie tovaru v rámci 14 dňovej lehoty na vrátenie tovaru? Potrebujem obal k vráteniu? Samozrejme áno. Tovar musí byť v pôvodnom balení, s komplet príslušenstvom a nepoškodený, aby bolo vrátenie tovaru v rámci 14 dňovej lehoty schválené.*“

- a v Obchodných podmienkach, v čl. 6. *Odstúpenie od zmluvy*, bod **6.11.**, v znení: „*Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale....*“

Týmito podmienkami ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosť po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku vrátiť tovar v pôvodnom balení, s komplet príslušenstvom a nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený bez právneho dôvodu a nad rámec zákona. Túto povinnosť spotrebiteľovi totiž neukladá žiaden právny predpis. Zákon nezakazuje spotrebiteľovi tovar vyskúšať, t.j. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom potrebným na zistenie jeho vlastností a funkčností tak, ako v kamennej predajni a následne využiť právo na odstúpenie od zmluvy. V prípade preukázateľne vzniknutej škody na tovare si môže predávajúci uplatniť právo na náhradu škody voči spotrebiteľovi na základe zodpovednosti spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru. Táto skutočnosť však nemôže obmedziť zákonné právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. 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.“),

- zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č.250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, keď účastník konania – poskytovateľ služieb príjemcovi na elektronickom zariadení, na internetovej stránke elektronického obchodu [www.tvojfon.sk](http://www.tvojfon.sk) v čase kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha (t.j. informáciu v zmysle požiadaviek 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.), čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie, t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.;

- zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, účastník konania v Obchodných podmienkach internetového obchodu [www.tvojfon.sk](http://www.tvojfon.sk) zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu uvádzal podmienky spôsobilé založiť výrazný nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, to uvedením podmienky v čl. 6. *Odstúpenie od zmluvy*, bod **6.11.**, v znení: „...*Nárok na náhradu škody vzniknuté na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.*“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky

platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Predávajúci si teda nemôže započítať náhradu škody oproti kúpnej cene, ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Náhradu jemu vzniknutej škody si môže predávajúci uplatniť až následne v rámci samostatného občianskeho konania na príslušnom súde. V zmysle § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. znáša pri odstúpení od zmluvy spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (neprijateľná podmienka). Podľa § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

-podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé praktiky v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z., v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z., keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu [www.tvojfon.sk](http://www.tvojfon.sk) uvádzal podmienky, ktoré mohli zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to uvedením podmienky v čl. 2. *Informácie o tovare a cenách*, bod 2.2. v znení: „Všetky prezentácie tovarov umiestneného v katalógu internetového obchodu sú informatívneho charakteru a predávajúci nie je povinný uzatvoriť kúpnu zmluvu ohľadom tohto tovaru.“

Podľa § 3 ods. 1 písm. a), e), g) zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi hlavné vlastnosti tovaru, celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu. Uvedené údaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 14.05.2024 prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), doručeným dňa 29.05.2024.

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 k dôvodom správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa vyjadril.

Dňa 07.06.2024 bolo na Inšpektorát prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania, podané prostredníctvom splnomocneného právneho zástupcu JUDr. M. H. ( Plnomocenstvo zo dňa

04.04.2024), v ktorom účastník konania okrem iného uvádza, že zotrúva na predošlom podaní (pozn. správneho orgánu: podanie doručené na Inšpektorát dňa 10.04.2024 označené ako: „I. Oznámenie o prevzatí právneho zastúpenia II. Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu III. Oznámenie o odstránení nedostatkov“, obsahujúce identické skutočnosti ako v predmetnom vyjadrení). Neprijateľná zmluvná podmienka uvedená v inšpekčnom zázname podľa názoru účastníka konania nie je záväznou zmluvnou podmienkou. Zmluvné podmienky sú uvedené v Obchodných podmienkach. V Obchodných podmienkach žiadna povinnosť vo vzťahu k vráteniu tovaru a potrebe obalu nie je uvedená a účastník konania teda nezaväzoval spotrebiteľov k splneniu tejto povinnosti. Predmetný nedostatok bol na stránku účastníka konania uvedený omylom a zavinením administrátora /dizajnéra stránky. Nedostatok sa nachádza v sekcii „Vrátenie tovaru FAQ“ teda v nepovinnej sekcii, ktorá umožňuje spotrebiteľom len prehľadnosť spôsobu vrátenia, ale nie je pre spotrebiteľa záväzná. Podstatné je, že v minulosti nikdy nedošlo k odmietnutiu vrátenia tovaru zo strany účastníka konania z dôvodu nedoručenia obalu. Účastník konania je začínajúcim mikropodnikom a tvorí minimálny zisk. Uloženie pokuty by pre neho mohlo byť likvidačné. Nedostatky uvedené v inšpekčnom zázname bezodkladne odstránil. Účastník konania ďalej uviedol, že podľa § 9 písm. a) zákona č. 128/2002 Z.z. Inšpektorát uloží kontrolovanej osobe, ktorá nesplní opatrenie podľa § 6, pokutu od 50 eur do 30 000 eur. Účastník konania splnil nariadené opatrenia bezodkladne. Z uvedených dôvodov má účastník konania za to, že v tomto prípade nie je dôvod na uloženie pokuty a žiada Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, aby neuložil pokutu, pretože nariadené opatrenie bolo v zmysle § 6 ods. 1 písm. a) zákona č. 128/2002 Z.z. v určenej lehote odstránené. Ak bude mať správny orgán predsa len za to, že uloženie pokuty účastníkovi konania je dôvodné, tak žiada, aby bola vzhľadom na všetky okolnosti prípadu, pokuta uložená pri dolnej hranici sadzby.

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. c) zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie*

*a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu*

*b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3*

*c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách*

*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 § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.*

*Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.*

*Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkov 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.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa spoľahlivo preukázané. Z výsledkov kontroly je zjavné, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral právo na informácie, používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Povinnosťou účastníka konania bolo pritom 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.

Správny orgán dodáva, že 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 zjavné, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazov v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona na ochranu spotrebiteľa.

Ustanovenia zákona č. 250/2007 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, 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.

Sankcionované správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty a teda k 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 správnomu 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.

K odstráneniu kontrolou zistených nedostatkov a zjednaniu nápravy, prezentovanému účastníkom konania vo vyššie popísanom vyjadrení, správny orgán uvádza, 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. V súvislosti s tvrdením účastníka konania o bezdôvodnosti uloženia pokuty vzhľadom k splneniu nariadeného opatrenia, správny orgán dodáva, že v danom prípade je účastník konania sankcionovaný za správny delikt spočívajúci v porušení ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), b), c) zákona č. 250/2007 Z.z. na tom skutkovom základe ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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. 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 zákazov i 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 § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, 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.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihladené najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov, spôsob a následky porušenia zákazov vzhľadom na to, že účastník konania v obchodných podmienkach zverejnených v čase kontroly na webovom sídle internetového obchodu [www.tvojfon.sk](http://www.tvojfon.sk), uvádzal ustanovenia, ktorými boli spotrebiteľovi ukladané povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, upierané právo na informácie, porušený zákaz používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, ktoré sú spôsobilé založiť výraznú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci je povinný postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním ukladal vo svojich nákupných podmienkach spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na skutočnosť, že nedodržaním zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o prístúpení ku kúpe výrobkov a uzavretiu zmluvy s predávajúcim. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Správny orgán má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. 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 pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva chránené zákonom, ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania nekalých obchodných praktík a neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj spôsob protiprávneho konania účastníka konania, pričom tento spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, a to viacnásobne, v dôsledku čoho okrem iného upieral spotrebiteľovi právo na informácie. Rešpektovanie práva spotrebiteľa na informácie musí byť reálne premietnuté v takom postupe predávajúceho, ktorý zabezpečí spotrebiteľovi poskytnutie informácií v súlade so zákonnými podmienkami, a to tak čo do rozsahu poskytnutých informácií, ako aj času ich poskytnutia.

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. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol aj 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 ochranu jeho ekonomických záujmov, právo na informácie, ako aj právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami a pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy už spomenuté vyjadrenie účastníka konania, v ktorom poukázal na bezodkladné odstránenie nedostatkov zistených pri výkone kontroly inšpektormi SOI.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uložiť do výšky 66 400 eur, bola po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk 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/0081/08/24

Dňa: 18.07.2024

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

### u k l a d á

účastníkovi konania: TOP Real Košice s. r. o., sídlo: Rampová 5, Košice – mestská časť Staré Mesto 040 01, IČO: 53 881 273, na základe kontroly začatej dňa 23.02.2024 a ukončenej dňa 09.05.2024 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“)

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 Z.z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, pričom 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 uviesť 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, keď účastník konania v pri kontrole predloženom *cenníku poskytovaných služieb, platnom od 01.07.2021*, poskytoval spotrebiteľom informáciu o cene poskytovaných služieb, t.j. o výške provízie nejednoznačným spôsobom: „*Provízia pri sprostredkovaní predaja nehnuteľnosti:*

Cena nehnuteľnosti:

0 - 50.000

50.000 – 99.999 €

nad 100.000

Výška provízie:

2.000 – 2.500 €

3.0000 – 4.000 €

4.000 - 5.000 €“,

pričom z takto poskytnutej cenovej informácie nebolo zrejmé, akým spôsobom bude cena poskytovanej služby určená a takto poskytnuté informácie boli spôsobilé viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v spotrebiteľských zmluvách obsahujúcich vopred naformulované zmluvné podmienky, ktorých obsah nemôže spotrebiteľ ovplyvniť (napr. *ku kontrole predložená Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 08.02.2024 bez výhradného zastupovania, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov, Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 02.02.2024 s dohodnutím exkluzivity, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov, Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 13.01.2024 bez výhradného zastupovania, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov, Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 20.12.2023 bez výhradného zastupovania, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov, Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 10.08.2023 s dohodnutím exkluzivity, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov*), zakotvil ustanovenia spôsobilé založiť výrazný nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné obchodné podmienky, a to konkrétne v bode *II. Povinnosti, záväzky a práva sprostredkovateľa, ods. 1./*, uvedením podmienky v znení: „*Predmetom tejto dohody je záväzok sprostredkovateľa vyvíjať podľa pokynov záujemcu a po dohodnutú dobu činnosť smerujúcu k tomu, aby mal záujemca príležitosť na uzatvorenie Kúpnej / Nájomnej zmluvy (platí to, čo je zakrúžkované) s treťou osobou, predmetom ktorej budú tieto predmetné nehnuteľnosti: ....*“;

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

vo výške 500,- eur **slovom** päťsto 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 – 00810824.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 23.02.2024 bol inšpektormi Inšpektorátu začatý výkon kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného na Inšpektoráte pod číslom 75/PO/2024. O vykonanej kontrole bol v sídle Inšpektorátu spísaný inšpekčný záznam v dňoch 23.02.2024, 20.03.2024 a 23.04.2024. Kontrola bola ukončená dňa 09.05.2024 v sídle Inšpektorátu za prítomnosti štatutárneho orgánu kontrolovanej spoločnosti (ďalej „účastník konania“).

Pri výkone kontroly bolo zistené:

- porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, 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 uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny, keď účastník konania v pri kontrole predloženom *cenníku poskytovaných služieb, platnom od 01.07.2021*, poskytoval spotrebiteľom informáciu o cene poskytovaných služieb, t.j. o výške provízie nejednoznačným spôsobom: „*Provízia pri sprostredkovaní predaja nehnuteľnosti:*

Cena nehnuteľnosti:

0 - 50.000

50.000 – 99.999 €

nad 100.000

Výška provízie:

2.000 – 2.500 €

3.000 – 4.000 €

4.000 - 5.000 €“,

pričom z takto poskytnutej cenovej informácie nebolo zrejmé, akým spôsobom bude cena poskytovanej služby určená a takto poskytnuté informácie boli spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;

Informácia o cene poskytovanej služby (provízií, resp. odplaty za sprostredkovanie) bola uvedená nejednoznačne – v rozhraní od – do. V cenníku sa však neuvádzalo, akým spôsobom bude následne presná cena za poskytnutú službu (provízia) stanovená, resp. určená, od čoho sa stanovenie ceny bude následne odvíjať, s akými aspektmi súvisí. Z takto poskytnutej cenovej informácie nebolo zrejmé, akým spôsobom bude cena poskytovanej služby určená, pričom takto poskytnuté informácie sú spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Realitná kancelária je povinná informovať spotrebiteľa o cene poskytovanej služby, zreteľne označiť službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť predajnú cenu služby alebo, ak vzhľadom na povahu služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta. Kontrolou zmlúv (Dohôd o sprostredkovaní) bolo zistené, že presná výška odmeny sa dohodne až pri uzatváraní Dohody o sprostredkovaní. Účastník konania teda poskytol spotrebiteľovi informáciu o cene poskytovanej služby, teda výške provízie, ale nie jednoznačným spôsobom, resp. neuviedol k tejto informácii s čím súvisí stanovenie konkrétnej výšky ceny poskytovanej služby, uvedená bola len maximálna a minimálna hodnota. V cenníku neuviedol spôsob, akým sa cena služby vypočíta. Z takto poskytnutej cenovej informácie nebolo zrejmé, akým spôsobom bude cena poskytovanej služby určená a takýmto spôsobom poskytnuté informácie boli spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

-porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v spotrebiteľských zmluvách obsahujúcich vopred naformulované zmluvné podmienky, ktorých obsah nemôže spotrebiteľ ovplyvniť (napr. *ku kontrole predložená Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 08.02.2024 bez výhradného zastupovania, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov, Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 02.02.2024 s dohodnutím exkluzivity, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov, Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 13.01.2024 bez výhradného zastupovania, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov, Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 20.12.2023 bez výhradného zastupovania, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov, Dohoda o sprostredkovaní zo dňa 10.08.2023 s dohodnutím exkluzivity, dohoda uzatvorená na dobu 6 mesiacov*), zakotvil ustanovenia spôsobilé založiť výrazný nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné obchodné podmienky, a to konkrétne v bode II. *Povinnosti, záväzky a práva sprostredkovateľa, ods. 1./*, uvedením podmienky v znení: „*Predmetom tejto dohody je záväzok sprostredkovateľa vyvíjať podľa pokynov záujemcu a po dohodnutú dobu činnosť smerujúcu k tomu, aby mal záujemca príležitosť na uzatvorenie Kúpnej / Nájomnej zmluvy (platí to, čo je zakrúžkované) s treťou osobou, predmetom ktorej budú tieto predmetné nehnuteľnosti: ....*“

V rámci kontroly predložené Dohody o sprostredkovaní boli uzatvorené v zmysle § 774 a nasl. Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa sprostredkovateľskou zmluvou sprostredkovateľ zaväzuje obstaráť záujemcovi za odmenu uzavretie zmluvy a záujemca

sa zaväzuje sprostredkovateľovi poskytnúť odmenu vtedy, ak bol výsledok dosiahnutý pričinením sprostredkovateľa. Podľa obsahu uvedeného bodu II, ods. 1./ bol však predmetom zmluvy iba záväzok sprostredkovateľa vyvíjať činnosť smerujúcu k tomu, aby záujemca mal príležitosť na uzatvorenie kúpnej, resp. nájomnej zmluvy. Uvedené však korešponduje s predmetom zmluvy o sprostredkovaní, ktorá je upravená § 642 až § 651 Obchodného zákonníka, podľa ktorého sa zmluvou o sprostredkovaní sprostredkovateľ zaväzuje, že bude vyvíjať určitú činnosť smerujúcu k tomu, aby mal záujemca príležitosť uzatvoriť určitú zmluvu s treťou osobou, a záujemca sa zaväzuje zaplatiť sprostredkovateľovi odplatu (províziu). Spotrebiteľ sa napriek tomu, že v úvode Dohody o sprostredkovaní je uvedené, že je táto uzatvorená podľa Občianskeho zákonníka, ale v predmete dohody je citované ustanovenie v zmysle Obchodného zákonníka, vopred vzdáva svojich práv na priaznivejšiu právnu úpravu podľa Občianskeho zákonníka a zároveň si zhoršuje svoje zmluvné postavenie. V zmysle § 2 ods. 3 Občianskeho zákonníka účastníci občianskoprávných vzťahov si môžu vzájomné práva a povinnosti upraviť dohodou odchylnu od zákona, ak to zákon výslovne nezakazuje a ak z povahy ustanovení zákona nevyplýva, že sa od neho nemožno odchyliť. Podľa § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. Uvedená zmluvná podmienka je tak v rozpore s ustanoveniami § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka, keďže zákon vyžaduje prednostné použitie ustanovení Občianskeho zákonníka upravujúcich právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, ak je to na prospech spotrebiteľa a nie prednostné použitie ustanovení Obchodného zákonníka, tak ako je to obsahom predmetu zmluvy (dohody). So zreteľom na pojmové znaky dohody (zmluvy) o sprostredkovaní podľa § 642 Obchodného zákonníka a pojmové znaky sprostredkovateľskej zmluvy podľa § 774 Občianskeho zákonníka je tiež zrejmé, že právna úprava Obchodného zákonníka je pre spotrebiteľa nepriaznivejšia najmä v otázke nároku sprostredkovateľa na odmenu – províziu. Charakteristickým pojmovým znakom sprostredkovateľskej zmluvy podľa Občianskeho zákonníka je totiž nielen to, že sa sprostredkuje uzavretie zmluvy uvedeným spôsobom, ale že sa dostaví aj výsledok, a to pričinením sprostredkovateľa. Podľa právnej úpravy Obchodného zákonníka sprostredkovateľovi na vznik nároku na odmenu postačuje len vyvíjať činnosť smerujúcu k tomu, aby záujemca mohol zmluvu uzatvoriť, nie je rozhodujúce, či zmluvu aj skutočne uzatvorí. Zároveň použitie právnej úpravy Obchodného zákonníka prichádza do úvahy prioritne len vtedy, ak ide o zmluvu medzi podnikateľmi a zmluva je zameraná na podnikateľskú činnosť, nie ak ide o štandardný spotrebiteľský vzťah tak, ako je to aj v predložených prípadoch Dohôd (zmlúv).

Za zistené nedostatky a tým aj preukázané porušenie zákona uvedené vo výroku 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 mu listom zo dňa 12.06.2024, zaslaným prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), doručeným účastníkovi konania dňa 28.06.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania v stanovenej lehote možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje

procesné právo využil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa písomne vyjadril.

V čase ukončenia kontroly prítomné konateľky účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedli, že vyjadrenie spracujú a doručia.

Dňa 20.06.2024 bolo na Inšpektorát elektronickou poštou (emailom) doručené vyjadrenie účastníka konania označené ako „Vyjadrenie k začiatku správneho konania“, v ktorom okrem iného uviedol, že z dôvodu udania je im známe, o ktorého spotrebiteľa sa jedná, spotrebiteľ však nebol nijako poškodený ich realitnou kanceláriou. Bol ovplyvnený realitným maklérom inej realitnej kancelárie zo zisťných dôvodov, čo sa považuje za konkurenčný boj a mal by byť v správnom konaní zohľadnený. Účastník konania ďalej uviedol, že spotrebiteľova požiadavka o ukončení výhradného zastúpenia bola akceptovaná, bez vymáhania náhrady ušlého zisku. K naplneniu zmluvy o sprostredkovaní nedošlo a žiadna zo zmluvných strán nebola ani poškodená ani zvýhodnená. Účastník konania považuje začatie tohto správneho konania za jednostranne poškodzujúce iba ich realitnú kanceláriu. V cenníku majú zahrnuté všetky špecifiká, od ktorých sa môže po vzájomnej dohode oboch strán odmena za sprostredkovanie odvíjať. Účastník konania doplnil, že z ich strany budú vykonané kroky, pri ktorých dôjde k preskúmaniu predmetnej sprostredkovateľskej zmluvy právnikom a následne náprava spomínaného ustanovenia, aby sa v budúcnosti vyhli podobným nedostatkom.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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

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

*Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.*

*Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.*

*Podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z.z. 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.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky a zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle vyššie citovaných ustanovení zákona spoľahlivo preukázané. Povinnosťou účastníka konania bolo už pri uzatváraní zmluvy (dohody) so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezasahovala do práv spotrebiteľa garantovaných zákonom. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim, je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana.

Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich dodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie, nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Keďže ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, 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. S poukazom na uvedené správny orgán neprihliadal pri rozhodovaní vo veci na skutočnosti, ktorými účastník konania zdôvodnil príčinu vzniku kontrolou zisteného protiprávneho stavu, nemajúce vplyv na jeho objektívnu zodpovednosť za zistené porušenie zákona. Zároveň k účastníkom konania uvádzanej skutočnosti, že spotrebiteľ však nebol nijako poškodený ich realitou kanceláriou, k naplneniu zmluvy o sprostredkovaní nedošlo a žiadna zo zmluvných strán nebola ani poškodená ani zvýhodnená, správny orgán uvádza, že uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku, stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí, teda k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, 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.

Účastníkom konania uvádzané kroky smerujúce k odstráneniu zistených nedostatkov a zjednaniu nápravy vníma správny orgán pozitívne, no zároveň zdôrazňuje, 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 preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

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 zákazov v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušného zákona na ochranu spotrebiteľa.

Na základe 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 o ochrane spotrebiteľa 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 § 26 pokutu do 66 400 eur, pričom za opakované porušenie povinností 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 o ochrane spotrebiteľa, 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 o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov, spôsob a následky porušenia zákazov vzhľadom na nedodržanie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky a neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, ktoré sú spôsobilé založiť výraznú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci je povinný postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na skutočnosť, že nedodržaním zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplývať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o uzavretí zmluvy s predávajúcim. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Správny orgán má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočností, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. 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 pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva chránené zákonom, ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania nekalých obchodných praktík a neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil tiež skutočnosť, že spotrebiteľ ako kupujúci (záujemca) má právo na jednoznačné a úplné poskytnutie informácií týkajúcich sa ceny poskytovanej služby a je nevyhnutné, aby tieto informácie mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania o obchodnej transakcii čo najúplnejšie a neskreslené. Informácia o cene za poskytnutú službu je vo všeobecnosti pre spotrebiteľa jednou z kľúčových informácií pre jeho rozhodovanie sa. Informácia ex post (dojednaná až v uzatvorenej zmluve) nemá pre spotrebiteľa potrebnú vypovedaciu schopnosť, pretože tento ešte vo fáze rozhodovania sa, t.j. pred kúpou musí vedieť, koľko ho poskytnuté služby budú stáť. Následná cenová informácia stavia spotrebiteľa pred hotovú vec a oberá ho o možnosť voľby medzi rozličnými ekonomickými operátormi s ohľadom nielen na kvalitu, ale aj cenu ich služieb. Neoznačením, resp. nesprávnym označením ponúkaných služieb informáciou o cene teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o poskytnutej službe.

Správny orgán vzal do úvahy, 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.

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. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté. Správny orgán prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Je potrebné uviesť, že pri kontrole SOI bolo zistené zo strany predávajúceho porušenie povinností vzťahujúcich sa k informáciám, ktoré by mali byť v každom prípade súladné so zákonom. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, správny orgán má za to, že 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 a to aj s prihliadnutím na potrebu zabezpečenia jej primeraného represívneho, ako aj preventívneho a výchovného účinku.

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