

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 N i t r a**

Číslo: P/0164/04/17

V Nitre dňa 10. 08. 2017

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 zákona NR SR č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zák. 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,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: **František Cseh - ELCONT**
miesto podnikania: **Mesačná ul. 36, 945 01 Komárno**
IČO: 14 144 719
prevádzka: **Elektro ELCONT, Mesačná 36, Komárno**

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 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** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 3. Záručné podmienky uvedené nasledovne: „*Vyriešenie reklamácie v záručnej dobe je bezplatné. Pokiaľ však bude reklamácia neoprávnená, predávajúci bude kupujúcemu účtovať poplatok za neoprávnenú reklamáciu vo výške 10€ a prepravné náklady spojené s vrátením reklamovaného tovaru kupujúcemu*”, čím účastník konania ako predávajúci uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, pričom právna úprava neumožňuje predávajúcemu požadovať od spotrebiteľa úhradu nákladov či iných poplatkov v prípade uplatnenia zodpovednosti za vady, t. j. reklamácie, ak sa reklamácia ukáže ako neopodstatnená a podľa § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, a v čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 6. Vrátenie tovaru uvedené nasledovne: „*Tovar je potrebné zasielať doporučené a poistený, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu na ceste k nám (doporučené neznamená na dobierku)*”, čím účastník konania ako predávajúci uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko predávajúci určuje, že spotrebiteľ má v prípade odstúpenia od zmluvy zaslať tovar doporučené a poistený, pričom zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru, alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku, alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, takúto povinnosť kupujúcemu pri odstúpení od zmluvy neukladá, pričom predávajúci nemôže podmieňovať právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy ukladaním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje - doručiť tovar vo forme doporučenej poistenej zásielky,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 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** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie, nakoľko v čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že účastník konania ako predávajúci na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk neposkytol názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, v čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti Rozhodné právo v bode A uvedené nasledovné: „Právne vzťahy medzi zákazníkom - spotrebiteľom a predávajúcim bližšie neupravené týmito obchodnými podmienkami sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a Zákonom č. 108/2000 Z.z o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko od 13. 06. 2014 je platná právna úprava - zákon 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, upravujúca problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 6. Vrátenie tovaru uvedené nasledovné: „Pri bezdôvodnom vrátení tovaru bude z kúpnej ceny odpočítaný storno poplatok vo výške 10 % sumy za tovar...”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje výraznú nerovnosť zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 písm. a) 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, ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru a v zmysle § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a v čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 3. Záručné podmienky uvedené nasledovné: „Predávajúci si vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vyriešenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je nutné zaslať na opravu výrobcovi. Doba sa predlžuje o dobu nevyhnutnú na prepravu a opravu u výrobcu”, čím účastník konania ako predávajúci uprel

spotrebiteľovi právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, nakoľko uvedená podmienka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keďže zákon o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s reklamačným konaním neuvádza žiadny dôvod, resp. podmienky, za splnenia ktorých je predávajúci oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie, pričom v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok,

- **pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. g) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** - v zmysle ktorých predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, nakoľko nekalé obchodné praktiky sú zakázané, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa v zmysle ustanovenia § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., okrem iného, považuje najmä klamlivé konanie, pričom v danom prípade ide o klamlivé konanie – obchodnú praktiku, ktorá zapríčinila, alebo mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, nakoľko v čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 6. Vrátenie tovaru uvedené nasledovne: „*Zakúpený tovar je možné vrátiť bez udania dôvodu do 7 dní od prevzatia tovaru kupujúcim. Zákazník, ktorý nekupuje tovar v rámci svojej podnikateľskej činnosti má v súlade s platnými právnymi predpismi právo odstúpiť od zmluvy a tovar vrátiť do 7 dní od jeho prevzatia...*“, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich obchodných podmienkach zadefinoval lehotu na odstúpenie od zmluvy so zákonným následkom vrátenia peňazí spotrebiteľovi v lehote 7 dní, napriek tomu, že osobitná právna úprava – zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13. 06. 2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 14 dní, v čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 2. Storno objednávky uvedené nasledovne: „...*V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet alebo adresu v lehote 15-tich kalendárnych dní*“, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj

ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zák. 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 **p o k u t u** vo výške € 1500,- (slovom jedentisícpäťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK578180000007000065068, VS – 01640417.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26. 10. 2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzke – **Elektro ELCONT, Mesačná 36, Komárno.**

V čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 3. Záručné podmienky uvedené nasledovné: „Vyriešenie reklamácie v záručnej dobe je bezplatné. Pokiaľ však bude reklamácia neoprávnená, predávajúci bude kupujúcemu účtovať poplatok za neoprávnenú reklamáciu vo výške 10€ a prepravné náklady spojené s vrátením reklamovaného tovaru kupujúcemu”, čím účastník konania ako predávajúci uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, pričom právna úprava neumožňuje predávajúcemu požadovať od spotrebiteľa úhradu nákladov či iných poplatkov v prípade uplatnenia zodpovednosti za vady, t. j. reklamácie, ak sa reklamácia ukáže ako neopodstatnená a podľa § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

V čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 6. Vrátenie tovaru uvedené nasledovné: „Tovar je potrebné zasielať doporučené a poistený, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu na ceste k nám (doporučené neznamená na dobierku)”, čím účastník konania ako predávajúci uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko predávajúci určuje, že spotrebiteľ má v prípade odstúpenia od zmluvy zaslať tovar doporučené a poistený, pričom zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru, alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, takúto povinnosť kupujúcemu pri odstúpení od zmluvy neukladá, pričom predávajúci nemôže podmieňovať právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy ukladaním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje - doručiť tovar vo forme doporučenej poistenej zásielky.

V čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že účastník konania ako predávajúci na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk neposkytol názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode

a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

V čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti Rozhodné právo v bode A uvedené nasledovné: „*Právne vzťahy medzi zákazníkom - spotrebiteľom a predávajúcim bližšie neupravené týmito obchodnými podmienkami sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a Zákonom č. 108/2000 Z.z o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov*”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko od 13. 06. 2014 je platná právna úprava - zákon 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, upravujúca problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

V čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 6. Vrátanie tovaru uvedené nasledovné: „*Pri bezdôvodnom vrátení tovaru bude z kúpnej ceny odpočítaný storno poplatok vo výške 10 % sumy za tovar...*”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje výraznú nerovnosť zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 písm. a) 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 ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru a v zmysle § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

V čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 3. Záručné podmienky uvedené nasledovné: „*Predávajúci si vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vyriešenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je nutné zaslať na opravu výrobcovi. Doba sa predlžuje o dobu nevyhnutnú na prepravu a opravu u výrobcu*”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, nakoľko uvedená podmienka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keďže zákon o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s reklamačným konaním neuvádza žiadny dôvod, resp. podmienky, za splnenia ktorých je predávajúci oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie, pričom v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec, alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch

najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 6. Vrátenie tovaru uvedené nasledovné: „*Zakúpený tovar je možné vrátiť bez udania dôvodu do 7 dní od prevzatia tovaru kupujúcim. Zákazník, ktorý nekupuje tovar v rámci svojej podnikateľskej činnosti má v súlade s platnými právnymi predpismi právo odstúpiť od zmluvy a tovar vrátiť do 7 dní od jeho prevzatia...*“, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré 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, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vráťane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich obchodných podmienkach zadefinoval lehotu na odstúpenie od zmluvy so zákonným následkom vrátenia peňazí spotrebiteľovi v lehote 7 dní, napriek tomu, že osobitná právna úprava – zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13. 06. 2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 14 dní.

V čase kontroly dňa 26. 10. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v obchodných podmienkach na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 2. Storno objednávky uvedené nasledovné: „...*V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu tato čiastka prevedená späť na jeho účet alebo adresu v lehote 15-tich kalendárnych dní*“, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré 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, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vráťane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 3; § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. g) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zák. č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20. 06. 2017, naša zn. P/0164/04/17, poslané oznámenie o začatí správneho konania na vyššie cit. adresu miesta podnikania účastníka konania. Tento list bol účastníkovi konania doručený dňa 22. 06. 2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 26. 10. 2016 účastník konania prítomný pri kontrole uviedol, že bol oboznámený a nedostatky odstránia.

K tomu správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorá mu vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň správny orgán zdôrazňuje, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

Ďalej správny orgán poukazuje na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorého vyplýva, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu, preto nemožno upustiť od uloženia postihu. Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava, vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania.

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

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

Podľa § 3 ods. 1 vyššie cit. 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 a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 3 ods. 3 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 7 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nekalé obchodné praktiky sú zakázané.

Podľa § 7 ods. 4 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú prax považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 písm. g) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátať práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu.

Podľa § 18 ods. 4 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z., ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, alebo ním poverený zamestnanec, alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 7 ods. 1 písm. a) vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.

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

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, alebo zodpovednosti za škodu.

Podľa § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Podľa § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:

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

Listom zo dňa 17. 07. 2017, naše číslo 1936/04/17, bolo účastníkovi konania poslané upovedomenie na vyššie cit. adresu miesta podnikania účastníka konania, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny

skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 26. 10. 2016, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za zistené porušenie zákona uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. účastníkovi konania pokutu až do výšky € 66 400,00.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán vzal do úvahy, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Ukladanie povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu, považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy a súčasne i na jeho právach tým, že u spotrebiteľa mohlo vyvolať klamlivú predstavu o oprávnenosti účtovania poplatku za neoprávnenú reklamáciu a prepravných nákladov spojených s vrátením reklamovaného tovaru kupujúcemu, nakoľko uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, pričom právna úprava neumožňuje predávajúcemu požadovať od spotrebiteľa úhradu nákladov či iných poplatkov v prípade uplatnenia zodpovednosti za vady, t. j. reklamácie, ak sa reklamácia ukáže ako neopodstatnená. Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu aj tým, že mu uložil povinnosť zaslať tovar doporučené a poistený v prípade odstúpenia od zmluvy, nakoľko vyššie cit. zákon č. 102/2014 Z. z. takúto povinnosť kupujúcemu pri odstúpení od zmluvy neukladá, pričom predávajúci nemôže podmieňovať právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy ukladaním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje - doručiť tovar vo forme doporučenej poistenej zásielky.

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý, nakoľko účastník konania neposkytol na stránkach internetového obchodu www.elcont.sk názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) vyššie cit. zákona č. 22/2004 Z. z.

K naplneniu dikcie ustanovenia o upretí spotrebiteľovho práva na informácie došlo zároveň tým, že účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o právnom režime, v zmysle ktorého sa budú riadiť vzťahy medzi spotrebiteľom a predávajúcim, keď uvádzal už zrušený právny predpis, nakoľko od 13. 06. 2014 je platná právna úprava - zákon 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, upravujúca problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Správny orgán prihliadol aj na fakt, že Občiansky zákonník ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). Ako neprijateľné hodnotí správny orgán také ustanovenie, ktoré umožňuje predávajúcemu v prípade, že spotrebiteľ

využije právo na odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote, odpočítat' storno poplatok z kúpnej ceny za tovar pri bezdôvodnom vrátení tovaru, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 písm. a) 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, ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru a v zmysle § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Ako neprijateľné hodnotí správny orgán tiež také ustanovenie, ktorým si predávajúci vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vyriešenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je nutné zaslať na opravu výrobcovi, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s reklamačným konaním neuvádza žiadny dôvod, resp. podmienky, za splnenia ktorých je predávajúci oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie, pričom v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec, alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté aj na porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržíaní zákazu použitia nekalých obchodných praktík, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré 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, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa u obchodných podmienok, ktoré sa nachádzali na internetovej stránke www.elcont.sk ako aj po prihliadnutí na skutočnosť, že obsah týchto podmienok spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti, v porovnaní s predávajúcim, nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.

POUČENIE:

riaditeľ Inšpektorátu SOI so sídlom
v Bratislave pre Bratislavský kraj,
vymenovaný na zastupovanie riaditeľa
Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 N i t r a**

Číslo: P/0169/04/17

V Nitre dňa 10. 08. 2017

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 zákona NR SR č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zák. 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,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: **Lýdia Lörinczová**

miesto podnikania: **Nitrianska 119/82, 951 13 Branč**

IČO: **31 130 305**

prevádzka: **Textil kusový Lýdia Lörinczová, Nitrianska 119/82, Branč**

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, nakoľko v čase kontroly dňa 21. 12. 2016 bol vo vyššie uvedenej prevádzke vykonaný kontrolný nákup – 1 ks Dámsky rolák á 8,50 EUR/ks, v celkovej hodnote 8,50 EUR, pričom predávajúci pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) žiadnym spôsobom neposkytol inšpektorom SOI, vystupujúcim v pozícii spotrebiteľov, informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov),
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený názov výrobku, nakoľko v čase kontroly dňa 21. 12. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že na kontrolný nákup, účtovaný v celkovej hodnote 8,50 €, bol vydaný doklad o kúpe výrobku, ktorý neobsahoval názov zakúpeného výrobku, nakoľko do kontrolného nákupu bol zakúpený výrobok – Dámsky rolák, pričom na vydanom doklade o kúpe bolo uvedené „Dámsky textil”,
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 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 zmysle ktorého reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, nakoľko v čase kontroly dňa 21. 12. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil v žiadnej forme reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zák. 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 **p o k u t u** vo výške **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21. 12. 2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – **Textil kusový Lýdia Lörinczová, Nitrianska 119/82, Branč.**

V čase kontroly dňa 21. 12. 2016 bol vo vyššie uvedenej prevádzke vykonaný kontrolný nákup – 1 ks Dámsky rolák á 8,50 EUR/ks, v celkovej hodnote 8,50 EUR, pričom predávajúci pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) žiadnym spôsobom neposkytol inšpektorom SOI, vystupujúcim v pozícii spotrebiteľov, informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

V čase kontroly dňa 21. 12. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že na kontrolný nákup, účtovaný v celkovej hodnote 8,50 €, bol vydaný doklad o kúpe výrobku, ktorý neobsahoval názov zakúpeného výrobku, nakoľko do kontrolného nákupu bol zakúpený výrobok – Dámsky rolák, pričom na vydanom doklade o kúpe bolo uvedené „Dámsky textil”.

V čase kontroly dňa 21. 12. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil v žiadnej forme reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 10a ods. 1 písm. k), § 16 ods. 1 písm. d) a § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zák. č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20. 06. 2017, naša zn. P/0169/04/17, poslané oznámenie o začatí správneho konania na vyššie cit. adresu miesta podnikania účastníka konania. Tento list bol účastníkovi konania doručený dňa 22. 06. 2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 10. 07. 2017. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že na základe vykonanej kontroly boli zdokumentované tri zistenia. Ďalej uvádza, že bezodkladne po zistení došlo v predmetnej prevádzkarni k náprave skutkového stavu v súlade so zisteniami a zákonnými požiadavkami. Na základe vyššie uvedeného účastník konania žiada, aby v predmetnej veci bral správny orgán na vedomie poskytnutú súčinnosť, ústretovosť a zároveň aj fakt, že sa nejedná o recidívu v danej oblasti zo strany účastníka konania.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 21. 12. 2016 účastník konania prítomný pri kontrole uviedol, že do pokladne zadal zlý kód tovaru, reklamačný poriadok a ARS ihneď doplní.

K tomu správny orgán uvádza, že síce pozitívne hodnotí následné odstránenie zistených nedostatkov, pričom však poukazuje na ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Ďalej správny orgán uvádza, že za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania na základe objektívnej zodpovednosti, ktorej sa nie je možné zbaviť poukazovaním na skutočnosť, že tie neboli spôsobené úmyselne ani na iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

Zároveň správny orgán poukazuje na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa z ktorého vyplýva, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu, preto nemožno upustiť od uloženia postihu, a to aj v prípade prvého zisteného porušenia zákona. Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava, vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania.

Podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

V zmysle § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený názov výrobku. V záujme dodržania tejto povinnosti, je však predávajúci povinný uviesť na doklade o kúpe názov výrobku spôsobom, ktorý by umožnil jeho jasnú a presnú špecifikáciu. Z pokladničného dokladu musí byť zrejmé, aký výrobok si spotrebiteľ zakúpil a to tak, aby jeho označenie umožnilo jednoznačné odlíšenie od iného výrobku. Používanie tzv. tovarových skupín ako názov výrobku, považuje správny orgán za príliš všeobecné, z ktorého nie je možné určiť, aký výrobok si spotrebiteľ v skutočnosti zakúpil.

Ako vyplýva z kontrolných zistení, napriek požiadavke vyplývajúcej z § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zistené, že reklamačný poriadok sa na kontrolovanej prevádzke nenachádzal vôbec, pričom zákon o ochrane spotrebiteľa požaduje umiestniť reklamačný poriadok na viditeľné a dostupné miesto pre spotrebiteľa v každom prípade.

Listom zo dňa 17. 07. 2017, naše číslo 1935/04/17, bolo účastníkovi konania poslané upovedomenie na vyššie cit. adresu miesta podnikania účastníka konania, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny

orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 21. 12. 2016, ktorý považuje za nepochybné zistený.

Za zistené porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. pokutu až do výšky € 66 400,00.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie citovaného zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri rozhodovaní o výške pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť vecí a následky protiprávneho konania, ktorými sú porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní vyššie uvedených povinností.

Správny orgán pri určení výšky pokuty zohľadnil aj skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), pričom účelom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa v prípade sporu s predávajúcim na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Správny orgán zároveň prihliadol ku skutočnosti, že doklad o kúpe je podstatnou náležitosťou pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov, preto je nevyhnutné uvádzať na ňom správny názov zakúpeného výrobku, nakoľko absencia správneho údaja o názve zakúpeného výrobku môže sťažiť, prípadne aj znemožniť uplatnenie reklamácie. Používanie názvu zakúpeného výrobku v doklade o kúpe neumožňuje jeho bližšiu špecifikáciu znemožňuje spotrebiteľovi reálne si overiť plnenie kúpnej zmluvy zo strany predávajúceho. Doklad o kúpe osvedčuje existenciu vzniku kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a spotrebiteľom.

Tým, že reklamačný poriadok nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, došlo ku zníženiu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko sa nemohol s ním oboznámiť. Z hľadiska dĺžky trvania zisteného protiprávneho stavu bola zohľadnená skutočnosť, že účastníkovi konania bolo preukázané trvanie zisteného stavu v čase kontroly.

Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.

POUČENIE:

riaditeľ Inšpektorátu SOI so sídlom
v Bratislave pre Bratislavský kraj,
vymenovaný na zastupovanie riaditeľa
Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 Nitra**

Číslo: P/0173/04/17

V Nitre dňa 25. 07. 2017

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 zákona NR SR č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zák. 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,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: **HAVLÍČEK s. r. o.**
sídlo: **Hlboká 87, 949 12 Nitra**
IČO: **46 890 882**

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 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** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na uplatnenie reklamácie, nakoľko v čase kontroly dňa 27. 02. 2017 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 843/2016 zistené, že účastník konania ako predávajúci upieral spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel uplatniť na opravu klimatizácie vozidla listom zo dňa 04. 11. 2016 zaslaným doporučené poštou dňa 04. 11. 2016 pod podacím číslom RE642108795SK na adresu predajného miesta uvedenú v pokladničnom doklade č. 0002 vydanom spotrebiteľovi, nakoľko účastník konania túto zásielku neprevzal,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zák. 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 **p o k u t u v o v ý š k e 350,- €** (slovom tristopäťdesiat eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27. 02. 2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, kde sa dostavil konateľ spoločnosti **Ing. F. H.**

Spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že dňa 18. 10. 2016 dal opraviť svoje auto - jednalo sa o opravu prepínača na zapnutie klimatizácie – nevypínal sa ventilátor, pričom k svojmu podnetu priložil aj pokladničný doklad č. 0002 zo dňa 18. 10. 2016 na Výmenu ventilátora klimatizácie v sume 30,- €. V čase kontroly dňa 27. 02. 2017 konateľ účastníka konania Ing. F. H. predložil Zákazkový list č. ZAK2016/056 zo dňa 18. 10. 2016, kde je uvedené, že zákazník priniesol ním zakúpený ventilátor klimatizácie a požiadal o opravu klimatizácie. Predbežná cena 30,- €, podpis objednávateľa na zákazkovom liste nie je. Ďalej predložil Odovzdávací protokol k zákazke č. ZAK2016/056 zo dňa 18. 10. 2016, kde je uvedené, že zákazník priniesol ním zakúpený ventilátor klimatizácie a požiadal o opravu

nefunkčnej klimatizácie. Po výmene ventilátora bolo zistené, že je vadný tiež panel ovládania klimatizácie. V elektroinštalácii vozidla sú neodborné zásahy, obnažené niektoré vodiče čo môže spôsobiť požiar. Ďalšia oprava bola odmietnutá. Odovzdávací protokol nie je podpísaný preberajúcim. Podľa vyjadrenia Ing. H., doklady spotrebiteľ odmietol podpísať a odmietol ich aj prevziať. Ďalej predložil aj pokladničný doklad č. 0002 zo dňa 18. 10. 2016 na sumu 30,- €.

V čase kontroly dňa 27. 02. 2017 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 843/2016 zistené, že účastník konania ako predávajúci upieral spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel uplatniť na opravu klimatizácie vozidla listom zo dňa 04. 11. 2016 zaslaným doporučenou poštou dňa 04. 11. 2016 pod podacím číslom RE642108795SK na adresu predajného miesta uvedenú v pokladničnom doklade č. 0002 vydanom spotrebiteľovi, nakoľko účastník konania túto zásielku neprevzal.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zák. č. 250/2007 Z. z. je predávajúci.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29. 06. 2017, naša zn. P/0173/04/17, poslané oznámenie o začatí správneho konania na vyššie cit. adresu sídla účastníka konania. Tento list bol doručený účastníkovi konania dňa 03. 07. 2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 27. 02. 2017 konateľ účastníka konania Ing. F. H., prítomný pri kontrole uviedol, že výmena ventilátora klimatizácie bola vykonaná odborne správne, pôvodný ventilátor bol vadný. Diagnostikou zistil, že je vadný panel klimatizácie a elektrické káble. Nevidel dôvod, prečo má spotrebiteľovi vrátiť peniaze za opravu, ale po invektívach zákazníka navrhol, že mu radšej vráti 30,- € za opravu, on nesúhlasil chcel 120,- €.

K tomu správny orgán uvádza, že spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúci, je oprávnený v zmysle Občianskeho zákonníka uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady, ako aj nároky plynúce z uplatnenia tohto práva spotrebiteľa sú predmetom úpravy v Občianskom zákonníku.

Správny orgán chce zdôrazniť, že spotrebiteľ list (reklamáciu) zo dňa 04. 11. 2016 zaslal doporučenou poštou dňa 04. 11. 2016 pod podacím číslom RE642108795SK na adresu predajného miesta uvedenú v pokladničnom doklade č. 0002 vydanom spotrebiteľovi, pričom predmetná reklamácia nebola zo strany účastníka konania prevzatá a vrátila sa spotrebiteľovi dňa 30. 11. 2016 ako zásielka neprevzatá v odbernej lehote, pričom účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavovanie reklamácií v súlade s právnymi predpismi, a to vrátane povinnosti zabezpečiť prijímanie reklamácií a adekvátnym spôsobom si zabezpečiť preberanie zásielok. Správny orgán vychádzal pri posudzovaní veci zo skutkového stavu zisteného v čase kontroly 27. 02. 2017, z ktorého nepochybne vyplýva, že došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, preto správny orgán považuje postih účastníka konania za porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

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 a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V prípade zisteného porušenia zákona je správny orgán povinný uložiť postih, čo vyplýva zo znenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, preto nemožno upustiť od uloženia postihu. Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou, ktorá vyplýva účastníkovi konania z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 27. 02. 2017, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za zistené porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. pokutu až do výšky € 66 400,00.

Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri určovaní výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že bolo upreté spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie. Správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi jedno z najdôležitejších práv spotrebiteľa priznaných mu vyššie uvedeným zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pristúpil k určení výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práva spotrebiteľa, a to vo vzťahu k uplatneniu reklamácie.

Postupom účastníka konania došlo k nerešpektovaniu zákonom garantovaných práv spotrebiteľa, čo ho poškodilo. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na uplatnenie reklamácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol zároveň k tomu, že účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi poskytuje služby, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky prijímania reklamácie. Za ich dodržiavanie zodpovedá účastník konania objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.

POUČENIE:

riaditeľ Inšpektorátu SOI so sídlom
v Bratislave pre Bratislavský kraj,
vymenovaný na zastupovanie riaditeľa
Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj**

p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 N i t r a

Číslo: P/0140/04/17

V Nitre dňa 31. 07. 2017

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 zákona NR SR č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zák. 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,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: **MVDr. Dušan Nociar**

miesto podnikania: **Sládkovičova 123, 953 01 Zlaté Moravce**

IČO: **35 612 029**

prevádzka: **Sklo porcelán Villeroy & Boch, Svätoplukovo nám. 1, Nitra**

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 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** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v reklamačných podmienkach - reklamačnom poriadku na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 1.1 PREDMET REKLAMÁCIE uvedené nasledovné: „Reklamovať je možné iba tovar zakúpený na internetových stránkach tohto elektronického obchodu predávajúceho, a to tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniel výrobca, dodávateľ alebo predávajúci a vzťahuje sa naň záruka. Reklamovaný tovar musí byť čistý a v originálnom balení, v ktorom bol tovar predaný. Uplatnenie chýb musí byť doložené vierohodným dôkazovým materiálom uvedeným v obchodnom zákoníku. Reklamovať je možné iba konkrétny poškodený kus, nie dodávku ako celok, pokiaľ nie je poškodená celá dodávka”, čím účastník konania ako predávajúci uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa – záručná doba sa vzťahuje na uplatnenie väd výrobku, nie jeho balenia, pričom k tomu, aby spotrebiteľ mohol uplatniť zodpovednosť za vady kúpeného výrobku stačí, keď preukáže, že výrobok bol zakúpený u konkrétneho predajcu a že je ešte v záruke,
- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 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** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie, nakoľko v čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že účastník konania ako predávajúci na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk neposkytol názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu,

ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, a v čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 7 Odstúpenie od zmluvy v ods. 7.1 uvedené nasledovne: „V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z.z.) má Kupujúci právo od uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby oznámenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy a zakúpený tovar boli Predávajúcemu doručené v uvedenej lehote”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko od 13.6.2014 je platná právna úprava - zákon 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, upravujúca problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 7 Odstúpenie od zmluvy v ods. 7.3 uvedené nasledovne: „Predávajúci tovar prekontroluje a preskúša. Pokiaľ bol tovar vrátený nepoškodený a neopotrebovaný, vráti Predávajúci Kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v lehote do 15 dní od odstúpenia Kupujúceho od zmluvy, a to buď odoslaním zaplatenej sumy poštovou poukážkou na adresu Kupujúceho, alebo prevodom na účet Kupujúceho. Pokiaľ by bol vrátený tovar akokoľvek poškodený či opotrebovaný, vyhradzuje si Predávajúci právo na náhradu škody, ktorú je oprávnený započítať oproti kúpnej cene. To neplatí ak bol tovar vrátený z dôvodu, že mal vady, na ktoré sa vzťahuje záruka”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje výraznú nerovnosť zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko vyššie cit. zákon č. 102/2014 Z. z. v ustanovení § 9 ods. 1 jednoznačne ustanovuje povinnosť predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to aj vtedy, keď tovar, ktorý bol predmetom spotrebiteľskej zmluvy je mechanicky poškodený, pričom predávajúci po tom, čo si splní povinnosť vyplývajúcu mu z predmetného ustanovenia (t. j. vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho na základe zmluvy prijal) má právo uplatniť si nárok vyplývajúci mu z ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o spotrebiteľovi a v prípade, že by spotrebiteľ nereagoval na výzvu predávajúceho a nevrátil by mu sumu zodpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru, má predávajúci právo domáhať sa svojho práva na vecne a miestne príslušnom súde,
- **pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. g) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb.**

o priestupkoch v znení neskorších predpisov - v zmysle ktorých predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, nakoľko nekalé obchodné praktiky sú zakázané, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa v zmysle ustanovenia § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., okrem iného, považuje najmä klamlivé konanie, pričom v danom prípade ide o klamlivé konanie – obchodnú praktiku, ktorá zapríčinila, alebo mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, nakoľko v čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 7 Odstúpenie od zmluvy v ods. 7.1 uvedené nasledovné: „V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z.z) má Kupujúci právo od uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby oznámenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy a zakúpený tovar boli Predávajúcemu doručené v uvedenej lehote”, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich obchodných podmienkach zadefinoval lehotu na odstúpenie od zmluvy so zákonným následkom vrátenia peňazí spotrebiteľovi v lehote 7 pracovných dní, napriek tomu, že osobitná právna úprava – zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.6.2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 14 dní, a v čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 7 Odstúpenie od zmluvy v ods. 7.3 uvedené nasledovné: „Predávajúci tovar prekontroluje a preskúša. Pokiaľ bol tovar vrátený nepoškodený a neopotrebovaný, vráti Predávajúci Kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v lehote do 15 dní od odstúpenia Kupujúceho od zmluvy, a to buď odoslaním zaplatenej sumy poštovou poukážkou na adresu Kupujúceho, alebo prevodom na účet Kupujúceho. Pokiaľ by bol vrátený tovar akokoľvek poškodený či opotrebovaný, vyhradzuje si Predávajúci právo na náhradu škody, ktorú je oprávnený započítať oproti kúpnej cene. To neplatí ak bol tovar vrátený z dôvodu, že mal vady, na ktoré sa vzťahuje záruka” a ďalej bolo v časti 4 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY v ods. 4.6 uvedené nasledovné: „V prípade nedodania tovaru, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť z objektívnych príčin, alebo z dôvodu ukončenia jeho výroby, Predávajúci bezodkladne informuje Kupujúceho o dôvode nedodania. Predávajúci môže Kupujúcemu poskytnúť dodanie náhradného tovaru. Kupujúci má právo odmietnuť náhradný tovar a odstúpiť od Kúpnej zmluvy. V takomto prípade, ak je už uhradená kúpna cena tovaru, Predávajúci je povinný túto Kúpnu cenu vrátiť na účet v lehote 15 dní”, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 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 zmysle ktorého predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie, nakoľko v čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v reklamačných podmienkach - reklamačnom poriadku na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 1.2 REKLAMAČNÉ KONANIE uvedené nasledovné: „*Reklamačné konanie na tovar začína dňom, kedy kupujúci splní nasledujúce podmienky: 1. doručí reklamačný formulár predávajúcemu a to osobne, poštou, alebo elektronickou poštou (e-mailom); 2. doručí reklamovaný tovar vrátane príslušenstva. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na vlastné náklady do sídla prevádzky predávajúceho, Svätoplukovo námestie č. 1, Nitra, ak predávajúci neurčí inak, a to osobne alebo poštou. Pri doručení poštou zabezpečí balík príslušným označením „krehké“ a balík poistí v hodnote nákupnej ceny reklamovaného tovaru*”, čím účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa riadne o podmienkach a spôsobe reklamácie, nakoľko v zmysle ustanovenia § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zák. 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 **p o k u t u v o v ý š k e 500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22. 09. 2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzke – **Sklo porcelán Villeroy & Boch, Svätoplukovo nám. 1, Nitra.**

V čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v reklamačných podmienkach - reklamačnom poriadku na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 1.1 PREDMET REKLAMÁCIE uvedené nasledovné: „*Reklamovať je možné iba tovar zakúpený na internetových stránkach tohto elektronického obchodu predávajúceho, a to tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniel výrobca, dodávateľ alebo predávajúci a vzťahuje sa naň záruka. Reklamovaný tovar musí byť čistý a v originálnom balení, v ktorom bol tovar predaný. Uplatnenie chýb musí byť doložené vierohodným dôkazovým materiálom uvedeným v obchodnom zákoníku. Reklamovať je možné iba konkrétny poškodený kus, nie dodávku ako celok, pokiaľ nie je poškodená celá dodávka*”, čím účastník konania ako predávajúci uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa – záručná doba sa vzťahuje na uplatnenie väd výrobku, nie jeho balenia, pričom k tomu, aby spotrebiteľ mohol uplatniť zodpovednosť za vady kúpeného výrobku stačí, keď preukáže, že výrobok bol zakúpený u konkrétneho predajcu a že je ešte v záruke.

V čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že účastník konania ako predávajúci na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk neposkytol názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

V čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 7 ODSŤUPENIE OD ZMLUVY v ods. 7.1 uvedené nasledovné: „*V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z.z.) má Kupujúci právo od uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby oznámenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy a zakúpený tovar boli Predávajúcemu doručené v uvedenej lehote*”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko od 13.6.2014 je platná právna úprava - zákon 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, upravujúca problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

V čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 7 ODSŤUPENIE OD ZMLUVY v ods. 7.3 uvedené nasledovné: „*Predávajúci tovar prekontroluje a preskúša. Pokiaľ bol tovar vrátený nepoškodený a neopotrebovaný, vráti Predávajúci Kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v lehote do 15 dní od odstúpenia Kupujúceho od zmluvy, a to buď odoslaním zaplatenej sumy poštovou poukážkou na adresu Kupujúceho, alebo prevodom na účet Kupujúceho. Pokiaľ by bol vrátený tovar akokoľvek poškodený či opotrebovaný, vyhradzuje si Predávajúci právo na náhradu škody, ktorú je oprávnený započítať oproti kúpnej cene. To neplatí ak bol tovar vrátený z dôvodu, že mal vady, na ktoré sa vzťahuje záruka*”, čím účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje výraznú nerovnosť zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko vyššie cit. zákon č. 102/2014 Z. z. v ustanovení § 9 ods. 1 jednoznačne ustanovuje povinnosť predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to aj vtedy, keď tovar, ktorý bol predmetom spotrebiteľskej zmluvy je mechanicky poškodený, pričom predávajúci po tom, čo si splní povinnosť vyplývajúcu mu z predmetného ustanovenia (t. j. vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho na základe zmluvy prijal) má právo uplatniť si nárok vyplývajúci mu z ustanovenia § 10 ods. 4 zákona u spotrebiteľa a v prípade, že by spotrebiteľ nereagoval na výzvu predávajúceho a nevrátil by mu sumu zodpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru, má predávajúci právo domáhať sa svojho práva na vecne a miestne príslušnom súde.

V čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 7 ODSŤUPENIE OD ZMLUVY v ods. 7.1 uvedené nasledovné: „*V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z.z.) má Kupujúci právo od uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby oznámenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy a zakúpený tovar boli Predávajúcemu doručené v uvedenej lehote*”, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré 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, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich obchodných

podmienkach zadefinoval lehotu na odstúpenie od zmluvy so zákonným následkom vrátenia peňazí spotrebiteľovi v lehote 7 pracovných dní, napriek tomu, že osobitná právna úprava – zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13. 06. 2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 14 dní.

V čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 7 Odstúpenie od zmluvy v ods. 7.3 uvedené nasledovné: „Predávajúci tovar prekontroluje a preskúša. Pokiaľ bol tovar vrátený nepoškodený a neopotrebovaný, vráti Predávajúci Kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v lehote do 15 dní od odstúpenia Kupujúceho od zmluvy, a to buď odoslaním zaplatenej sumy poštovou poukážkou na adresu Kupujúceho, alebo prevodom na účet Kupujúceho. Pokiaľ by bol vrátený tovar akokoľvek poškodený či opotrebovaný, vyhradzuje si Predávajúci právo na náhradu škody, ktorú je oprávnený započítať oproti kúpnej cene. To neplatí ak bol tovar vrátený z dôvodu, že mal vady, na ktoré sa vzťahuje záruka” a ďalej bolo v časti 4 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY v ods. 4.6 uvedené nasledovné: „V prípade nedodania tovaru, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť z objektívnych príčin, alebo z dôvodu ukončenia jeho výroby, Predávajúci bezodkladne informuje Kupujúceho o dôvode nedodania. Predávajúci môže Kupujúcemu poskytnúť dodanie náhradného tovaru. Kupujúci má právo odmietnuť náhradný tovar a odstúpiť od Kúpnej zmluvy. V takomto prípade, ak je už uhradená kúpna cena tovaru, Predávajúci je povinný túto Kupujúcemu vrátiť na účet v lehote 15 dní”, čím účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré 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, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

V čase kontroly dňa 22. 09. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že v reklamačných podmienkach - reklamačnom poriadku na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 1.2 REKLAMAČNÉ KONANIE uvedené nasledovné: „Reklamačné konanie na tovar začína dňom, kedy kupujúci splní nasledujúce podmienky: 1. doručí reklamačný formulár predávajúcemu a to osobne, poštou, alebo elektronickou poštou (e-mailom); 2. doručí reklamovaný tovar vrátane príslušenstva. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na vlastné náklady do sídla prevádzky predávajúceho, Svätoplukovo námestie č. 1, Nitra, ak predávajúci neurčí inak, a to osobne alebo poštou. Pri doručení poštou zabezpečí balík príslušným označením „krehké“ a balík poistí v hodnote nákupnej ceny reklamovaného tovaru”, čím účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa riadne o podmienkach a spôsobe reklamácie, nakoľko v zmysle ustanovenia § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 3; § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. g); § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zák. č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 01. 06. 2017, naša zn. P/0140/04/17, poslané oznámenie o začatí správneho konania na vyššie cit. adresu miesta podnikania účastníka konania. Tento list bol účastníkovi konania doručený dňa 06. 06. 2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 12. 06. 2017. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že všetky zistené nedostatky ešte v deň 22. 09. 2016 odstránil, o čom Inšpektorát v Nitre informoval mailom. Ďalej uvádza, že nevytváral internetový obchod na jedno použitie, za účelom rýchleho otočenia peňazí s následným rýchlym ukončením činnosti, aby sa zákazníci už nemali, kde dovolať svojich práv v prípade reklamácie alebo vrátenia tovaru, ale otváral ho pre tých zákazníkov, ktorí si už tovar kúpili, poznajú ho, ale z dôvodu vzdialenosti alebo nedostatku času, prípadne iných individuálnych prekážok je pre nich vhodnejšie si ho objednať cez internetový obchod. Tovar, ktorý posielal zákazníkovi, vždy dorazil na čas, bezpečne zabalený a nepoškodený s prihliadnutím na individuálne prania zákazníka. O korektnom prístupe k zákazníkovi a poctivej práci svedčí podľa účastníka konania aj fakt, že za sedem rokov existencie internetového obchodu www.premiumporcelan.sk nemal ani jednu jediná reklamáciu. Účastník konania sa snaží robiť svoju robotu najlepšie ako vie, ale keďže je to jeho prvá skúsenosť tohto druhu, nechtiac sa dopustil aj zopár chýb, ktoré po upozornení okamžite odstránil. Žiadna nebola podľa účastníka konania urobená zámerne za účelom poškodenia práv zákazníka, ale len z nedostatočných znalostí a skúseností v tejto oblasti, keďže to robil prvýkrát.

K porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza, že nepredáva odolný tovar, ale kryštál, porcelán, príbory, umelecké predmety a iný krehký tovar a značná časť tovaru je balená v luxusných darčekových kazetách alebo obaloch, ktoré umožňujú, aby bol tento tovar po rozbalení prepravného obalu ďalej darovaný. Cena týchto darčekových obalov je niekedy 10 až 20 % z celkovej hodnoty zasielaného tovaru, čiže je to podľa účastníka konania v tomto špecifickom prípade tiež tovar. V dobrej viere, že koná aj v záujme zákazníkov uviedol túto požiadavku o vrátenie tovaru v pôvodnom obale, lebo bez neho je tento tovar v podstate znehodnotený a ďalej nepredajný. Výrobca balí svoj tovar veľmi kvalitne, priestorovo nenáročne a bezpečne, tak sa účastník konania snažil zákazníkom vysvetliť, že používanie pôvodných obalov od výrobcu na vrátenie tovaru, uskladnenie alebo odloženie tovaru mimo sezóny je v prospech zákazníka na ochranu ním zakúpeného tovaru a teda jeho peňazí. Účastník konania zdôrazňuje, že v žiadnom prípade nechcel zákazníkovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu. Chybu odstránil hneď po upozornení ešte v deň kontroly 22. 09. 2016.

V súvislosti s upretím práva spotrebiteľa na informácie účastník konania uvádza, že všetky informácie, ktoré od neho zákazníci žiadajú, poskytuje bez zbytočného odkladu. Účastník konania si myslel, že poskytuje všetky informácie, netušil, že táto je až tak podstatná a že je v zákone, chybu odstránil hneď po upozornení ešte v deň kontroly 22. 09. 2016.

K nesprávnej lehote na odstúpenie od zmluvy uvádza, že ako už vyššie uviedol, robil to prvýkrát a nevyšmol si nesprávny údaj, nebol to zámer, ale len neskúsenosť. Účastník konania tvrdí, že nepostrehol zmenu v zákone. Nebol to zámer, ale nedostatok času vyplývajúci z nakopenej práce. Nedostatok odstránil okamžite 22. 09. 2016. Ďalej účastník konania uvádza, že si nevyšmol nesprávnu lehotu na vrátenie tovaru a peňazí zákazníkovi a prekročil ju o jeden deň. Chybu odstránil okamžite ešte 22. 09. 2016.

V súvislosti s upretím práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách účastník konania uvádza príklad, obava z čoho ho viedla k tejto požiadavke pri písaní podmienok odstúpenia od zmluvy, keď obchod otváral. Zákazník si objedná luxusný porcelán za 1500 – 2000 € v rôznych darčekových baleniach. Bezpečne mu ho zabalí, poistí, označí ako krehké, aby ho dostal v poriadku, keďže je to objednávka nad 200 € doručí mu ho na vlastné náklady a zákazník si ho v poriadku prevezme. Po pár dňoch si

to rozmyslí a odstúpi od zmluvy. Účastník konania si ho musí vrátiť na vlastné náklady. Zákazník ho už nemusí vrátiť v pôvodných darčekových dózach alebo obaloch, nemusí ho poistiť a nemusí ho označiť ako krehké. Len tým, že ho zákazník nevráti v pôvodnom obale sú niektoré veci už nepredajné, minimálne však stráca 10 – 20 % hodnoty objednávky vďaka nevráteniu pôvodných obalov, lebo v tomto prípade aj ten obal je tovar. Keďže tovar nemusí označiť ako krehké, na 100 % sa mu vráti polovica tovaru rozbitá. Účastník konania mu musí vrátiť všetky zaplatené peniaze a zaplatiť si aj dopravu späť. Až potom si v občiansko – právnom konaní môže vymáhať na príslušnom súde peniaze za poškodený tovar späť. Účastník konania sa pýta od koho. Podotýka, že ak nebude vedieť hodnoverne dokázať, že tovar poškodil zákazník pri posielaní späť, a to logicky nebude vedieť, tak na súde jednoznačne neuspeje a samozrejme o zákazníka príde, keď ho dá na súd. Môže skúsiť vymáhať škodu od dopravcu, keďže ale tovar nebol označený ako krehký a nebol poistený, lebo podľa zákona nemôže uložiť spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, tak neuspeje ani tu. Zaplatí nie malé súdne trovy a nevysúdi nič. Ďalej sa účastník konania pýta, že koľko krát si takýto obchod bude môcť dovoliť skôr ako skrachuje v súlade so zákonom. Našťastie sa podľa účastníka konania tovar, ktorý predáva, zákazníkom páči, je kvalitný, nevracajú ho a nemusia ho reklamovať. Tak sa táto katastrofická vízia, ktorej sa účastník konania tak bál, keď obchod pred siedmimi rokmi otváral nenaplnila. Aj tento bod okamžite opravil 22. 09. 2016.

K porušeniu § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza, že nesúlad so zákonom vznikol nechtiac neskúsenosťou v čase tvorby uvedených podmienok, pričom ho opravil hneď ešte 22. 09. 2016.

Ďalej účastník konania uvádza, že jeho pôvodné povolanie je veterinárny lekár. 21 rokov robil praktického veterinára na družstve a za 21 rokov ani jednu jedinú faktúru nemal zaplatenú načas. Dodáva, že priemerný sklz platenia faktúr bol až 9 mesiacov a v určitom ťažkom období to bolo až jeden a pol roka. Za celý ten čas sa účastníkovi konania nepodarilo nájsť nikoho, kto by mu pomohol hájiť jeho práva a prinútiť objednávateľa, aby si svoje záväzky plnil načas. Tvrdí, že dokonca aj na súdoch so svojimi oprávnenými požiadavkami nepochodil a vyhodil iba zbytočné peniaze. Mimoriadne zlá platobná disciplína v pôvodnom odbore prinútila účastníka konania skúsiť niečo iné. Hrou osudu sa dostal do oblasti obchodu, ktorú nikdy neštudoval a nemal s ňou nijakú skúsenosť. Všetko, čo robil a ako získaval skúsenosti, bolo po prvýkrát. Zároveň poznamenáva, že ak robíte niečo po prvýkrát v oblasti, s ktorou nemáte nijaké skúsenosti, zákonite musíte urobiť aj zopár chýb, nie že by ich chcel účastník konania urobiť, ale prišli. Zákony sú komplikované a je ich veľa, paragrafy sú kľukaté a skúsenosti nijaké. Formulácie použité v oznámení o začatí správneho konania sú z pohľadu účastníka konania veľmi prísne a tvrdé a v mnohom aj neodôvodnené. Životné skúsenosti účastníkovi konania logicky nedovoľujú nevážiť si zákazníka. Zákazník ho živí, zákonite koná tak, aby si ho udržal, aby bol s jeho službami spokojný a aby sa k nemu znovu vrátil. Tvrdí tiež, že sa nemôže uchýliť k nekalým praktikám, nemôže konať klamlivo, nemôže si dovoliť uviesť zákazníka do omylu, lebo o neho príde a tým príde aj o obchod a živobytie. Účastník konania poukazuje na to, že vie, čo je to nemať peniaze a zbytočne alebo náročky ich zadržiavať, pričom to zažíval to 21 rokov a neurobí zákazníkovi to, čo sa jemu nepáči. Všetko čo robil, robil v dobrej viere, že koná čestne a v súlade so zákonmi. Zároveň zdôrazňuje, že jeho slová potvrdzuje aj vyššie uvedené, že za 7 rokov existencie nemal ani jednu jedinú reklamáciu. Zákon pozná úmyselné aj neúmyselné konanie. Účastník konania sa snažil vo svojom vyjadrení dokázať, že jeho úmysly boli čestné a ak aj došlo k nesúladu so zákonom, nebolo to úmyselné. Všetky porušenia zákona sú podľa účastníka konania v teoretickej rovine, lebo do dnešného dňa našťastie nedošlo k situáciám, pri ktorých by nesprávne formulácie obchodných a reklamačných podmienok mohli poškodiť zákazníka, keďže k žiadnej reklamacii ani vráteniu tovaru nedošlo.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 22. 09. 2016 účastník konania prítomný pri kontrole uviedol, že nedostatky opraví v určenej lehote.

Mailom zo dňa 22. 09. 2016 účastník konania oznámil, že zistené nedostatky odstránil.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené vyjadrenie nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. K tvrdeniu účastníka konania, že jeho úmysly boli čestné a že ak aj došlo k nesúladu so zákonom, nebolo to úmyselné, správny orgán uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti. Na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Ďalej správny orgán uvádza, že nevedomosť o zákonných povinnostiach je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezbavuje účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Každý podnikateľ, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby, teda aj účastník konania, je povinný poznať príslušné právne predpisy a zabezpečiť ich dodržiavanie, a to od počiatku výkonu podnikateľskej činnosti.

Ďalej správny orgán uvádza, že k tomu, aby spotrebiteľ mohol uplatniť zodpovednosť za vady kúpeného výrobku stačí, keď preukáže, že výrobok bol zakúpený u konkrétneho predajcu a že je ešte v záruke. Záručná doba sa vzťahuje na uplatnenie väd výrobku, nie jeho balenia. Ďalej správny orgán ešte raz poukazuje na ustanovenie 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z., v ktorom je jednoznačne ustanovená povinnosť predávajúceho, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to aj vtedy, keď tovar, ktorý bol predmetom spotrebiteľskej zmluvy je poškodený, pričom na ochranu predávajúceho slúži ustanovenie § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takéhoto zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru. Preto predávajúci po tom, čo si splní povinnosť vyplývajúcu mu z predmetného ustanovenia (t. j. vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho na základe zmluvy prijal) má právo uplatniť si nárok vyplývajúci mu z ustanovenia § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. u spotrebiteľa a v prípade, že by spotrebiteľ nereagoval na výzvu predávajúceho a nevrátil by mu sumu zodpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru, má predávajúci právo domáhať sa svojho práva na vecne a miestne príslušnom súde. Zároveň chce správny orgán zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom aplikácie práva, nie tvorby práva.

V súvislosti s tvrdením účastníka konania, že nedošlo k situáciám, pri ktorých by nesprávne formulácie obchodných a reklamačných podmienok mohli poškodiť zákazníka, keďže k žiadnej reklamácií ani vráteniu tovaru nedošlo, správny orgán uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedené ustanovenia pritom neuvádzajú poškodenie konkrétneho spotrebiteľa ako skutočnosť podmieňujúcu a rozhodujúcu pre vznik zodpovednosti za protiprávne konanie. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa a teda poškodenie konkrétneho spotrebiteľa nie je obligatónym znakom skutkovej podstaty.

Správny orgán pozitívne hodnotí následné odstránenie zistených nedostatkov, pričom však poukazuje na ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v zmysle ktorého 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. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu

a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorého vyplýva, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu, preto nemožno upustiť od uloženia postihu. Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania.

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

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

Podľa § 3 ods. 1 vyššie cit. 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 a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 3 ods. 3 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z., každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 7 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nekalé obchodné praktiky sú zakázané.

Podľa § 7 ods. 4 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 písm. g) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vráťane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu.

Podľa § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z., je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Podľa § 7 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa:

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, alebo

v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Podľa § 10 ods. 4 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).

Podľa § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov, má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Podľa § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:

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

Listom zo dňa 27. 06. 2017, naša značka 1719/04/17, bolo účastníkovi konania poslané upovedomenie na vyššie cit. adresu miesta podnikania účastníka konania, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 22. 09. 2016, ktorý považuje za nepochybné zistený.

Za zistené porušenie zákona uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. účastníkovi konania pokutu až do výšky € 66 400,00.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán vzal do úvahy, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu tým, že mu uložil povinnosť pri uplatnení reklamácie doručiť tovar v originálnom balení, pričom v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa – záručná doba sa vzťahuje na uplatnenie väd výrobku, nie jeho balenia.

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý, nakoľko účastník konania neposkytol na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk

názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) vyššie cit. zákona č. 22/2004 Z. z.

K naplneniu dikcie ustanovenia o upretí spotrebiteľovho práva na informácie došlo zároveň tým, že účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o právnom režime, v zmysle ktorého sa budú riadiť vzťahy medzi spotrebiteľom a predávajúcim, keď uvádzal už zrušený právny predpis, nakoľko od 13.6.2014 je platná právna úprava - zákon 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, upravujúca problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Správny orgán prihliadol aj na fakt, že Občiansky zákonník ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). Ako neprijateľné hodnotí správny orgán také ustanovenie, ktorým si predávajúci v prípade, že spotrebiteľ využije právo na odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote, pričom vráti tovar poškodený, vyhradzuje právo na náhradu škody, ktorú je oprávnený započítať oproti kúpnej cene, nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to aj vtedy, keď tovar, ktorý bol predmetom spotrebiteľskej zmluvy je mechanicky poškodený, pričom predávajúci po tom, čo vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho na základe zmluvy prijal, má právo uplatniť si nárok vyplývajúci mu z ustanovenia § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. u spotrebiteľa.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté aj na porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržíaní zákazu použitia nekalých obchodných praktík, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pristúpil k určaniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa u obchodných podmienok, ktoré sa nachádzali na internetovej stránke www.premiumporcelan.sk ako aj po prihliadnutí na skutočnosť, že obsah týchto podmienok spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti, v porovnaní s predávajúcim, nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal aj na porušenie povinnosti účastníka konania riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie, nakoľko v reklamačných podmienkach - reklamačnom poriadku na stránkach elektronického obchodu www.premiumporcelan.sk uviedol, že je nutné, aby spotrebiteľ doručil reklamovaný tovar predávajúcemu na vlastné náklady, avšak v zmysle ustanovenia § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Nedodržíaním uvedenej povinnosti bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom garantovanom práve mať k dispozícii relevantné informácie týkajúce sa reklamačného konania.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.

POUČENIE:

riaditeľ Inšpektorátu SOI so sídlom
v Bratislave pre Bratislavský kraj,
vymenovaný na zastupovanie riaditeľa
Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj

