

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj ako „ISOI v Nitre“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 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, § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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:

obchodné meno: **INDISHOP.SK s.r.o.**

sídlo: **Novozámocká 206/49, 941 23 Andovce**

IČO: **46 833 544**

na základe kontroly vykonanej dňa 27.01.2023 a 01.02.2023 v priestoroch ISOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu,

- **pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorého *predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách*, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi ISOI v Nitre zistené, že:
  - v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 3. Storno objednávky v bode 1. uvedené nasledovné: „Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu a to do vyexpedovania objednaného tovaru a to e-mailom na adresu: [info@indishop.sk](mailto:info@indishop.sk)...“, čím účastník konania **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, nakoľko 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 stanovuje od 13.06.2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 14 dní a v zmysle § 7 ods. 5 cit. zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
  - v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 3. Storno objednávky v bode 2. uvedené nasledovné: „*Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť*

- *objednávku alebo jej časť v prípade, ak kupujúci uviedol na objednávke nepravdivé alebo zavádzajúce osobné údaje, alebo ak sa tovar už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho veľkoobchodná cena...*; čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi, ak je výrobok vystavený alebo inak pripravený na predaj,
- v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 2. uvedené nasledovné: *„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar bez poplatku za dopravu v lehote 15 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim“* a v bode 3. uvedené nasledovné: *„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar zniženú v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 14 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim“*; čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 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 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 poškodený či neúplný a zároveň v zmysle § 9 ods. 2 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe; tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky,
- v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 6. Dodacie podmienky v bode 4. uvedené nasledovné: *„Zákazník je povinný prekontrolovať a prevziať zásielku iba ak nie je nijako poškodený vonkajší obal. V prípade poškodenia obalu, tovar môžete prevziať, ale je nutné uviesť výhrady do prepravného listu. Okamžite po prevzatí zásielky tovar prezrite a skontrolujte kompletnosť balenia, v prípade poškodenia tovaru alebo neúplnosti zásielky túto skutočnosť nahláste na našich telefónnych číslach alebo emailovej adrese. Na reklamácie mechanického poškodenia výrobku, prípadne neúplnosť zásielky po podpise prepravného listu, ktoré nebudú nahlásené ihneď, najneskôr do 12 hodín nebude brany ohľad vzhľadom na prepravné podmienky prepravcu!“* a ďalej bolo v časti 7. Záruka, reklamácie a servis v bode 5. uvedené nasledovné: *„...Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať“*; čím účastník konania porušil

- zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, nakoľko uvedené podmienky obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keďže uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby a zároveň je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, pričom až v priebehu reklamačného konania sa rozhodne či sa na reklamované vady vzťahuje záruka alebo nie, teda o jej opodstatnenosti,
- v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 9. Postup reklamácie uvedené nasledovné: „4. Zmluvná pokuta 4a. Predávajúci môže udeliť zmluvnú pokutu kupujúcemu vo výške až do 50 € na základe: 4b. Pokiaľ si kupujúci nepreberie svoju zásielku od prepravnej spoločnosti, pri ktorej bola zvolená platba na dobierku. 5. Predávajúci za porušenie všeobecných obchodných podmienok vystaví faktúru, s 5 dňovou splatnosťou pokuty, ktorú odošle, ktorú odošle doporučené kupujúcemu na jeho uvedené adresu z objednávky. 6. V prípade neuhradenia zmluvnej pokuty, kupujúci posunie svoju pohľadávku tretej strane ktorá túto pohľadávku bude mimosúdnou cestou vymáhať. 7. Kupujúci zároveň súhlasí so zverejnením svojich osobných údajov, ako aj výšku pohľadávky voči predávajúcemu na internetovú stránku [www.e-dlznici.sk](http://www.e-dlznici.sk) 8. V prípade, že pohľadávka bude uhradená, kupujúci sa zaručí aby bol záznam o pohľadávke kupujúceho z webovej stránky [www.e-dlznici.sk](http://www.e-dlznici.sk) v čo najkratšom čase odstránený. 9. Pred odoslaním objednávky s platbou na dobierku kupujúci súhlasí s našimi obchodnými podmienkami a zmluvnou pokutou až do výšky 50 € v prípade že si dobierkovú zásielku nepreberie“, ďalej bolo v podstránke Často kladené otázky v časti 6. Čo sa stane v prípade, ak odmietnem prevziať objednaný tovar? uvedené nasledovné: „V prípade, že si kupujúci objedná tovar z internetového obchodu [www.Indishop.sk](http://www.Indishop.sk) a neprevezme, resp. zásielka sa vráti prevádzkovateľovi internetového obchodu z dôvodu, že kupujúci odmietne prevziať tovar, alebo zásielka nebude doručená z dôvodu uvedenia nesprávnej adresy, zákazníkovi - kupujúcemu vzniká povinnosť uhradiť expedičné náklady vo výške 7,50 EUR, t.j. poštovné a balné náklady a taktiež poštovné náklady, ktoré vznikajú pri vrátení zásielky na adresu prevádzkovateľa internetového obchodu [www.Indishop.sk](http://www.Indishop.sk)“ a v podstránke Doprava a ceny uvedené nasledovné: „Následky neprevzatia zásielky - Od každého objednávateľa, ktorý vytvorí objednávku s povinnosťou platby a zásielku od doručovateľa neprevezme, bude vymáhaná škoda minimálne 6 Eur za neprevzatú zásielku. V sume sú zarátané náklady poštovného, balného, kompletizácia zásielky, fakturácia a poplatok za vráтку zásielky. Podľa § 420 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb, občiansky zákonník: Každý zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil porušením právnej povinnosti. Každú objednávku je samozrejme možné stornovať ale len do momentu vybavenia a odovzdania kuriérskej spoločnosti. Aj z tohto dôvodu je každý zákazník informovaný o priebehu a stave vybavenia jeho objednávky“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko 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 stanovuje od 13.06.2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu 14 dní a v zmysle § 7 ods. 5 cit. zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, pričom v zmysle § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. nesmie mať uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od

- zmluvy za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.,
- v podstránke Vrátanie tovaru na webovom sídle internetového obchodu www.indishop.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti VRÁTENIE TOVARU v bode 4. uvedené nasledovné: „*Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný ... b) vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za tovar vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru...*“ a ďalej bolo v podstránke Často kladené otázky v časti 8. Ako môžem vrátiť tovar? uvedené nasledovné: „*5.) Adresa pre doručenie: ... Suma, ktorá Vám bude vrátená nezahŕňa výšku už zaplateného poštovného ... Podľa spomínaného zákona sme vám povinní vrátiť sumu zaplatenú za tovar najneskôr v lehote 15 dní o do dňa odstúpenia od zmluvy...*“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 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, keď 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 podstránke Často kladené otázky na webovom sídle internetového obchodu www.indishop.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 8. Ako môžem vrátiť tovar? uvedené nasledovné: „*V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) máte právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru...*“ a ďalej bolo v podstránke Vrátanie tovaru v časti VRÁTENIE TOVARU v bode 3. uvedené nasledovné: „*Ak predávajúci nespĺní informačné povinnosti podľa § 10 ani dodatočne, spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy do troch mesiacov od prevzatia tovaru alebo uzavretia zmluvy o poskytnutí služby*“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach 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 je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň v zmysle § 7 ods. 2 cit. zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť a v zmysle § 7 ods. 3 cit. zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1,

■ **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,**

v zmysle ktorého *predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk) neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 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,*

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,** v zmysle ktorého *predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa lebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk) neposkytol spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,*
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,** v zmysle ktorého *predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa lebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk) neposkytol spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,*

## u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške **500,- €** (slovom päťsto eur).

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.01.2023 a 01.02.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v priestoroch I SOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti zástupcu kontrolovaného subjektu, zameranú na kontrolu prevádzkovateľov internetových obchodov v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“), zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z.“), 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. v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 22/2004 Z. z.“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 102/2014 Z. z.“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 40/1964 Zb.“). Inšpekčný záznam zo dňa 01.02.2023 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol účastníkovi konania doručený dňa 17.02.2023, nakoľko uplynula úložná lehota s fikciou doručenia.

Dňa 27.01.2023 vytlačili inšpektori I SOI v Nitre z internetovej stránky [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk) podstránky Obchodné podmienky, Vrátanie tovaru, Často kladené otázky, Doprava a ceny, Ochrana osobných údajov, Prečo sa registrovať, Telefonické objednávky, Veľkoobchod, Kontakt, ktoré tvoria prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 01.02.2023. Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že účastník konania je predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk).

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 3. Storno objednávky v bode 1. uvedené nasledovné: „Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu a to do vyexpedovania objednaného tovaru a to e-mailom na adresu: [info@indishop.sk](mailto:info@indishop.sk)...“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko 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 a v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Ďalej bolo pri výkone kontroly inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 3. Storno objednávky v bode 2. uvedené nasledovné: „Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v prípade, ak kupujúci uviedol na objednávke nepravdivé alebo zavádzajúce osobné údaje, alebo ak sa tovar už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho veľkoobchodná cena...“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predaj výrobok spotrebiteľovi, ak je výrobok vystavený alebo inak pripravený na predaj; informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktorá má byť spotrebiteľovi poskytnutá v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z., pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z.

informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Taktiež bolo pri výkone kontroly inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 2. uvedené nasledovne: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar bez poplatku za dopravu v lehote 15 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim“ a v bode 3. uvedené nasledovne: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar zníženú v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotu jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 14 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný 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 či neúplný, 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 a zároveň v zmysle § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe; tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Zároveň bolo pri výkone kontroly inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 6. Dodacie podmienky v bode 4. uvedené nasledovne: „Zákazník je povinný prekontrolovať a prevziať zásielku iba ak nie je nijako poškodený vonkajší obal. V prípade poškodenia obalu, tovar môžete prevziať, ale je nutné uviesť výhrady do prepravného listu. Okamžite po prevzatí zásielky tovar prezrite a skontrolujte kompletnosť balenia, v prípade poškodenia tovaru alebo neúplnosti zásielky túto skutočnosť nahláste na našich telefónnych číslach alebo emailovej adrese. Na reklamácie mechanického poškodenia výrobku, prípadne neúplnosť zásielky po podpise prepravného listu, ktoré nebudú nahlásené ihneď, najneskôr do 12 hodín nebude braný ohľad vzhľadom na prepravné podmienky prepravcu!“ a ďalej bolo v časti 7. Záruka, reklamácie a servis v bode 5. uvedené nasledovne: „...Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky

v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb., nakoľko uvedené podmienky obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keďže uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby a zároveň je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, pričom až v priebehu reklamačného konania sa rozhodne či sa na reklamované vady vzťahuje záruka alebo nie, teda o jej opodstatnenosti.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre takisto zistené, že v podstránke Obchodné podmienky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 9. Postup reklamácie uvedené nasledovné: „4. Zmluvná pokuta 4a. Predávajúci môže udeliť zmluvnú pokutu kupujúcemu vo výške až do 50 € na základe: 4b. Pokiaľ si kupujúci nepreberie svoju zásielku od prepravnej spoločnosti, pri ktorej bola zvolená platba na dobierku. 5. Predávajúci za porušenie všeobecných obchodných podmienok vystaví faktúru, s 5 dňovou splatnosťou pokuty, ktorú odošle, ktorú odošle doporučené kupujúcemu na jeho uvedené adresu z objednávky. 6. V prípade neuhradenia zmluvnej pokuty, kupujúci posunie svoju pohľadávku tretej strane ktorá túto pohľadávku bude mimosúdnou cestou vymáhať. 7. Kupujúci zároveň súhlasí so zverejnením svojich osobných údajov, ako aj výšku pohľadávky voči predávajúcemu na internetovú stránku [www.e-dlznici.sk](http://www.e-dlznici.sk) 8. V prípade, že pohľadávka bude uhradená, kupujúci sa zaručí aby bol záznam o pohľadávke kupujúceho z webovej stránky [www.e-dlznici.sk](http://www.e-dlznici.sk) v čo najkratšom čase odstránený. 9. Pred odoslaním objednávky s platbou na dobierku kupujúci súhlasí s našimi obchodnými podmienkami a zmluvnou pokutou až do výšky 50 € v prípade že si dobierkovú zásielku nepreberie“, ďalej bolo v podstránke Často kladené otázky v časti 6. Čo sa stane v prípade, ak odmietnem prevziať objednaný tovar? uvedené nasledovné: „V prípade, že si kupujúci objedná tovar z internetového obchodu [www.Indishop.sk](http://www.Indishop.sk) a neprevezme, resp. zásielka sa vráti prevádzkovateľovi internetového obchodu z dôvodu. že kupujúci odmietne prevziať tovar, alebo zásielka nebude doručená z dôvodu uvedenia nesprávnej adresy, zákazníkovi - kupujúcemu vzniká povinnosť uhradiť expedičné náklady vo výške 7,50 EUR, t.j. poštovné a balné náklady a taktiež poštovné náklady, ktoré vznikajú pri vrátení zásielky na adresu prevádzkovateľa internetového obchodu [www.Indishop.sk](http://www.Indishop.sk)“ a v podstránke Doprava a ceny uvedené nasledovné: „Následky neprevzatia zásielky - Od každého objednávateľa, ktorý vytvorí objednávku s povinnosťou platby a zásielku od doručovateľa neprevezme, bude vymáhaná škoda minimálne 6 Eur za neprevzatú zásielku. V sume sú zarátané náklady poštovného, balného, kompletizácia zásielky, fakturácia a poplatok za vráтку zásielky. Podľa § 420 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb, občiansky zákonník: Každý zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil porušením právnej povinnosti. Každú objednávku je samozrejme možné stornovať ale len do momentu vybavenia a odovzdania kuriérskej spoločnosti. Aj z tohto dôvodu je každý zákazník informovaný o priebehu a stave vybavenia jeho objednávky“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko 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 a v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, pričom v zmysle § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. nesmie mať uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z..

Ďalej pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že v podstránke Vrátenie tovaru na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom



je účastník konania, bolo v časti VRÁTENIE TOVARU v bode 4. uvedené nasledovné: „Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný ... b) vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za tovar vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru...“ a ďalej bolo v podstránke Často kladené otázky v časti 8. Ako môžem vrátiť tovar? uvedené nasledovné: „5.) Adresa pre doručenie: ... Suma, ktorá Vám bude vrátená nezahŕňa výšku už zaplateného poštovného ... Podľa spomínaného zákona sme vám povinní vrátiť sumu zaplatenú za tovar najneskôr v lehote 15 dní o do dňa odstúpenia od zmluvy...“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., keď 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.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre rovnako zistené, že v podstránke Často kladené otázky na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bolo v časti 8. Ako môžem vrátiť tovar? uvedené nasledovné: „V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) máte právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru...“ a ďalej bolo v podstránke Vrátenie tovaru v časti VRÁTENIE TOVARU v bode 3. uvedené nasledovné: „Ak predávajúci nesplní informačné povinnosti podľa § 10 ani dodatočne, spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy do troch mesiacov od prevzatia tovaru alebo uzavretia zmluvy o poskytnutí služby“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň v zmysle § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť a v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre tiež zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk) neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Zároveň pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk) neposkytol spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre súčasne zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu [www.indishop.sk](http://www.indishop.sk) neposkytol spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na

platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. a § 3 ods. 1 písm. h), k), t) zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/D/0025/04/23 zo dňa 21.07.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 06.08.2023, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia.

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

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) prvý bod zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

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 v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Dňa 08.02.2023 bolo na ISOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Účastník konania vo svojom vyjadrení okrem iného uviedol, že storno objednávky a odstúpenie od zmluvy považuje za dva rozdielne úkony. Slovo storno podľa účastníka konania znamená, že daný produkt sa na faktúre vystornuje a ostáva mu fyzicky. Z toho dôvodu tovar nemohol účtovne stornovať, keďže bol u kuriérskej spoločnosti. Ak sa objednávka stornuje alebo ruší, ale pred odovzdaním balíka kuriérovi, tak by prišiel e-mail o storne. Účastník konania sa pýta, ako má objednávku – tovar účtovne stornovať, keď už je na ceste. Účastník konania tiež nerozumie tomu, prečo podľa zákona musí zákazník – spotrebiteľ zakliknúť pre dokončenie objednávky „Dokončiť objednávku s nutnosťou platby“, keď potom

hneď po odoslaní kuriérom, môže bezdôvodne odstupovať od objednávky bez akejkoľvek zodpovednosti aspoň za poštovné. Účastník konania vie, že na e-shope má uvedené, že kupujúci má povinnosť uhradiť expedičné náklady, ale doteraz od nikoho vymáhané neboli. Uvedené informácie účastník konania našiel aj na iných e-shopoch, ktoré asi tiež musia platiť nemalé poštovné za expedíciu a následné vratky. Zároveň podotkol, že nemá možnosť sledovať a stále kontrolovať, čo musí byť uvedené alebo neuvedené na e-shopoch. Jeho nevýhodou je, že si určité obchodné podmienky skopíroval z iných e-shopov, za čo nesie samozrejme zodpovednosť. Obchodné podmienky upraví a opraví na nevyhnutne potrebné údaje. Účastník konania vie, že jeho povinnosťou bolo skúmať platné obchodné podmienky, ale prevádzkuje malý internetový obchod ako vedľajší koníček z domu pri ešte inej práci. Nikoho naozaj úmyselne nezavádza, len chcel, aby aj niektorí spotrebiteľia mali ako takú zodpovednosť a pochopenie, že ak je balíček odovzdaný kuriérovi, tak proste firme automaticky vznikajú náklady na dopravu a pristupovali k objednávkam zodpovedne. Všade v zázname sa píše o právach spotrebiteľa, ale účastník konania sa nedočítal o žiadnych právach pre prevádzkovateľa internetového obchodu po odoslaní balíka kuriérom. Účastník konania sa ospravedlnil, že sa neorientuje v zákonoch, ale nie je to jeho práca, pričom e-shop už má len minimálny zisk. Nie je veľká spoločnosť, aby si platil právnik alebo firmu, ktorá bude sledovať zákony o spotrebiteľských zmluvách. Účastník konania je len malý eshop. Na strane 4 v bode 3. sa v inšpekčnom zázname píše, že ak zákazník vráti poškodený tovar alebo neúplný, tak predávajúci má vrátiť aj tak celú sumu za výrobok a poškodenie si vymáhať na súde. K tomu účastník konania uviedol, že takéto práva len pre spotrebiteľa likvidujú akurát tak malé e-shopy a otvárajú ešte väčšiu cestu k e-shopovým gigantom. Zároveň poznamenal, že mu ide len o férové jednanie a za každý tovar, ktorý zákazník vrátil alebo reklamoval, mal vrátené peniaze. Nasvedčujú tomu aj recenzie na Heuréke, nie je tam žiadna sťažnosť na neoprávnené vymáhanie poplatkov alebo nechota vrátenia peňazí. Účastník konania nerozumie ani argumentácii uvedenej v inšpekčnom zázname na strane 3. k bodu 2. Spotrebiteľ má podľa účastníka konania právo asi na všetko a on nemôže mať právo zrušiť objednávku, ak veľkoobchod nedodá tovar za dohodnutú sumu, lebo sa zmenila jeho veľkoobchodná suma, ale účastník konania uvedené upraví alebo vymaže. Bod 5. samozrejme tiež zmení a bude to uvádzať len ako odporúčenie pre spotrebiteľa. Zároveň podotkol, že aj spotrebiteľovi by malo záležať na tom, aby tovar, ktorý chce vrátiť prišiel v poriadku. Určité obchodné podmienky účastník konania len skopíroval z iných e-shopov a teraz vie, že to bola chyba, ale prišli mu logické. Účastník konania sa ospravedlnil za svoje nedostatočné informácie, ale v prípade reklamácií a vrátených produktoch sa vždy snažil vychádzať spotrebiteľom v ústrety. Overiť sa to dá aj na už spomínanej Heuréke. Nie každý zákazník síce zanechá písomnú recenziu, ale prevažne spôsob jednania za určité obdobie sa tam dá overiť. Účastník konania si zakladá na slušnom a férovom podnikaní a ak aj niektorý spotrebiteľ podal sťažnosť, tak to bolo určite len z dôvodu, že tovar bol odoslaný kuriérom a v tom procese už vznikajú náklady na poštovné. Viackrát to už účastník konania riešiť nebude, keďže na to nemá právo. Ohľadom formulára na odstúpenie uviedol, že mal prísť v prílohe e-mailu, ktorý informoval o vytvorení objednávky. Pravdepodobne to odosielanie z nejakého technického dôvodu nefunguje. Dá to preveriť, prečo to v e-mailoch momentálne nechodí a nápravu vykoná. V každom prípade, keď spotrebiteľ napísal alebo zavolať, bol informovaný ako postupovať a peniaze za tovar mu boli bezodkladne vrátené na ním uvedený účet. S každým zákazníkom jedná osobne a vždy korektne k jeho spokojnosti. Vždy keď zákazník zatelefonoval, komunikuje s ním osobne a má veľmi dobrú spätnú väzbu o tom, že je spokojný. Pred určitým obdobím v e-mailovej komunikácii sa mu stalo, že spotrebiteľka bola drzá a možno v tom prípade sa neovládol ani on a preto asi prišlo k sťažnosti, lebo sa tým spotrebiteľka vyhrážala. Daný internetový obchod účastník konania prevádzkuje už pár rokov a doteraz žiadny problém nemal. Záverom uviedol, že záväzné pokyny vykoná a upraví obchodné podmienky tak, ako je potrebné.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezabavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z.. Účastník konania za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok, pričom sa svojej zodpovednosti za kontrolou zistené nedostatky nemôže zbaviť poukázaním na dôvody subjektívnej povahy. Ďalej správny orgán uvádza, že zákon č. 250/2007 Z. z. ani zákon č. 102/2014 Z. z. neuvádza poškodenie konkrétneho spotrebiteľa ako skutočnosť podmieňujúcu a rozhodujúcu pre vznik zodpovednosti za protiprávne konanie. Nakoľko správne delikty, ktorých sa dopustil účastník konania neuvádzajú poškodenie spotrebiteľa ako obligatórnu náležitosť skutkovej podstaty, možno konštatovať, že ide o ohrozovacie správne delikty, pri ktorých pre vyvedenie zodpovednosti za porušenie predmetného zákazu alebo povinností, postačuje hrozba poškodenia spotrebiteľa. Zároveň správny orgán dodáva, že nevedomosť o zákonných povinnostiach je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezabavuje účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z.. Správny orgán má za to, že kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z., ktorý je kompetenčným zákonom SOI, upravujúcim procesný postup pri výkone kontrol za účelom kontroly vnútorného trhu v oblasti ochrany spotrebiteľa. Správny orgán chce tiež zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom aplikácie práva, nie tvorby práva.

Ďalej správny orgán uvádza, že inšpektori SOI sú v zmysle § 6 ods. 1 zákona 128/2002 Z. z. oprávnení ukladať opatrenia, pričom jedným z nich je aj nariadenie opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, kontrolu plnenia ktorých je SOI oprávnená vykonávať. V inšpekčnom zázname zo dňa 01.02.2023 bolo účastníkovi konania uložené opatrenie podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z., podľa ktorého inšpektori SOI nariadili záväzným pokynom kontrolovanému subjektu v termíne do 14 dní odo dňa doručenia inšpekčného záznamu vykonať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. Účastník konania síce po doručení inšpekčného záznamu upravil svoje obchodné podmienky a splnil opatrenie na odstránenie zistených nedostatkov, čo správny orgán hodnotí pozitívne, avšak odstránenie kontrolou zistených nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby, ktorá jej vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z., 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. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Táto skutočnosť teda nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Taktiež správny orgán pozitívne hodnotí aj kladné recenzie internetového obchodu účastníka konania zo strany spotrebiteľov, avšak nejedná sa o okolnosť, ktorá by účastníka konania zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z.. Zároveň chce správny orgán zdôrazniť, že pokiaľ by orgán dozoru zistil, že kontrolovaná osoba v určenej lehote uložené opatrenie nespĺnila, resp. ho nespĺnila vôbec, toto konanie je vyhodnotený ako porušenie zákona č. 128/2002 Z. z., za ktoré sa ukladá pokuta podľa § 9 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z..

V súvislosti s vyjadrením účastníka konania inšpekčnému záznamu dáva správny orgán súčasne do pozornosti, že podľa ustanovenia § 7 ods. 1 písm. a) 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 prevzatia tovaru v prípade zmlúvy, predmetom ktorých je predaj tovaru.,

pričom v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľ môže teda záväzne potvrdenú objednávku zrušiť, t. j. odstúpiť od zmluvy aj pred tým, ako mu bol tovar doručený. V tomto prípade je predávajúci povinný v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Uvedené znamená, že predávajúci musí spotrebiteľovi vrátiť celú sumu aj v prípade, ak je vrátený tovar rozbalený, použitý či používaný, rozbitý, nefunkčný, nekompletný či inak poškodený. Aj keď ustanovenie § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. kladie spotrebiteľovi zodpovednosť za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, tak predávajúci nemôže vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu zníženú o hodnotu opotrebenia, hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu. Následne po tom, čo predávajúci 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 vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci právo domáhať sa svojho práva na vecne a miestne príslušnom súde. Správny orgán zároveň podporne poukazuje aj na dôvodovú správu k zákonu č. 102/2014 Z. z., v ktorej je uvedené, že v prípade, ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.

Pokiaľ ide o také ustanovenie, ktoré umožňuje predávajúcemu zrušiť objednávku alebo jej časť z dôvodu, že sa výrazným spôsobom zmenila jeho veľkoobchodná cena, správny orgán dáva do pozornosti, že zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predať výrobok spotrebiteľovi, ak je výrobok vystavený alebo inak pripravený na predaj. Informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktorá má byť spotrebiteľovi poskytnutá v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z., pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Taktiež je potrebné uviesť, že zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení, a to v záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. V tejto súvislosti správny orgán zdôrazňuje, že predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. ešte pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku.

Ďalej správny orgán poznamenáva, že obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať

ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávani spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Od priemerného spotrebiteľa nedisponujúceho odborným právnickým vzdelaním totiž nemožno očakávať, že bude vedieť posúdiť charakter a možný dopad zmluvných podmienok a bude schopný prípadné neoprávnené nároky uplatnené účastníkom konania objektívne posúdiť a zistiť ich rozpor so všeobecnou právnou úpravou.

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

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

e) celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,

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

k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,

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

Podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Podľa § 7 ods. 1 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 § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.

Podľa § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1.

Podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. 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 § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

V zmysle § 53 ods. 1 prvá veta zákona č. 40/1964 Zb. spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. 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.

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 01.02.2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. uloží orgán dohľadu v zmysle ustanovenia § 15 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu od 200 do 10 000 eur.

Za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. uloží orgán dozoru v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400 eur.

Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, v znení neskorších predpisov, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt považuje ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelným správnym deliktom je v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z., t. j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z..

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z.: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“* Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné skutočnosti, ktoré ich porušenie spôsobili.



Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté aj na to, že v Obchodných podmienkach internetového obchodu účastníka konania bolo zistené viacnásobné porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo založiť značnú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Správny orgán zdôrazňuje, že spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúsenosti v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci neposkytol spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Informácie uvedené v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie uvedených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda pred uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o prístupí ku kúpe spotrebiteľovi neboli poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Zmyslom povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. je zjednodušiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v praxi nie je ojedinelý prípad, kedy spotrebiteľ nemá vedomosť o tom, akým spôsobom si má vyššie uvedené právo uplatniť a predovšetkým, čo presne by malo písomné odstúpenie od zmluvy obsahovať, aby bolo riadne uplatnené.

Neposkytnutie informácie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, je spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, môže ho vždy vrátiť.

Správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že neoznámením informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; a zároveň neuvedením odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov na webovom sídle predávajúceho, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, môže byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nemá vedomosť o podmienkach, po splnení ktorých tak môže urobiť.

Pri určení výšky pokuty bolo zohľadnené aj odstránenie zistených nedostatkov zo strany účastníka konania.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.