

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „I SOI v Nitre“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, 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: Adam Mikula  
miesto podnikania: Snežienková 2519/15, 955 01 Topoľčany  
IČO: 52 931 803

na základe kontroly vykonanej dňa 13.11.2023 v priestoroch I SOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 534/2023,

- pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie, keď v čase kontroly dňa 13.11.2023 bolo v priestoroch I SOI v Nitre pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 534/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – dodanie a montáž kuchynskej linky, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie,

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 400,- € (slovom štyristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.11.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v priestoroch I SOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti kontrolovaného subjektu, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 534/2023 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 „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole

vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“). Inšpekčný záznam zo dňa 13.11.2023 bol účastníkovi konania doručený dňa 16.11.2023.

Spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že v roku 2021 mu bola dodaná a zmontovaná nová kuchynská linka.

Dňa 05.10.2023 bola účastníkovi konania doručená výzva na zaslanie dokladov ku kontrole, potrebných k prešetreniu podnetu č. 534/2023. Na základe uvedenej výzvy účastník konania zaslal dňa 15.10.2023 na I SOI v Nitre svoje vyjadrenie, protokol o odovzdaní a prevzatí diela – kuchynskej linky (bez dátumu a podpisu spotrebiteľa) a faktúru č. 20220001 zo dňa 24.01.2022 vystavenú na sumu 2150,00 € (dodanie a montáž kuchynskej linky v cene 1950,00 € + doprava v cene 200,00 €). Vo svojom vyjadrení účastník konania okrem iného uviedol, že kuchynská linka bola dodaná v roku 2021, avšak kompletne dielo bolo odovzdané až v roku 2022, nakoľko ešte mali nejaké nezrovnalosti. Celková cena kuchynskej linky bola 4250 €, no s pani M. boli dohodnutí, že jej účastník konania odovzdá bloky z kúpy materiálu – v hodnote okolo 2100,00 €, aby si vedela následne vydokladovať stavebné sporenie. Ďalej uviedol, že si je vedomý svojho pochybenia v súvislosti s preberacím protokolom. Nie je kompletne vypísaný a podpísaný zákazníčkou, nakoľko ho účastník konania zabudol priniesť v deň odovzdávania kuchynskej linky a následne tomu neprikladal dôležitosť.

Následne bol účastník konania zo strany I SOI v Nitre vyzvaný prostredníctvom e-mailu zo dňa 06.11.2023 k predloženiu písomného potvrdenia o prevzatí objednávky vystaveného spotrebiteľovi, keďže dielo (dodanie a montáž kuchynskej linky) nebolo zhotovené na počkanie. Účastník konania prostredníctvom e-mailu zo dňa 07.11.2023 oznámil, že toto potvrdenie nebolo vystavené, nakoľko objednávku riešili ústne.

V čase kontroly dňa 13.11.2023 bolo v priestoroch I SOI v Nitre pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 534/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – dodanie a montáž kuchynskej linky, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 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) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0090/04/23 zo dňa 09.04.2024, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 24.04.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k 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 25.11.2023 účastník konania zaslal na I SOI v Nitre vyjadrenie k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.11.2023. Účastník konania sa vo svojom vyjadrení okrem iného uviedol, že nesúhlasí s tvrdením, že uprel klientke právo na akékoľvek informácie. Klientka bola podľa účastníka konania informovaná vopred o cene diela – kuchynskej linky a na základe tejto ceny sa pre jeho cenovú ponuku rozhodla. Klientka si vybrala na základe vzorkovníka dekor na korpus, dvierka, pracovnú dosku aj zástenu. Aj keď ju účastník konania dôrazne upozorňoval na menej kvalitnú povrchovú úpravu materiálu, zákazníčka sa rozhodla pre túto možnosť. Účastník konania jej poradil kvalitné kovanie aj celkové spracovanie, niekoľkokrát jej prerábala 3D vizualizáciu linky, nakoľko sa nevedela rozhodnúť pre finálnu verziu. Účastník konania tiež uviedol, že všetky kroky s klientkou prediskutoval, následne ich odsúhlasila. Ďalšie stretnutie ohľadom finálneho dokončenia diela nevedeli vopred naplánovať, nakoľko si zákazníčka nemohla vziať voľno v práci, tak jej chcel vyhovieť a čakal na telefonát, kedy môže prísť zákazku dokončiť. Účastník konania podotkol, že nevydanie potvrdenia má poriadkový charakter, to znamená, že nemá vplyv na platnosť zmluvy. Objednávateľ má vždy právo domáhať sa vydania takéhoto potvrdenia. Nesplnenie uvedenej povinnosti však nič nemení na povinnosti strán poskytnúť plnenie podľa uzavretej zmluvy (ústnej). Poznamenal, že svoju časť dohody dodržal a dielo, ktorého cena a ďalšie detaily boli dohodnuté ústne, dodal. Účastník konania vydal spotrebiteľovi faktúru č. 20220001 v sume 2150,00 € , ktorú priložil aj do spisu. Rovnako odovzdal pokladničné bloky v celkovej výške približne 2100,00 €. Tento materiál len zakúpil. Zákazníčke vystavil príjmový doklad v celkovej sume, ktorú zaplatila za kuchynskú linku.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán zdôrazňuje, že účastník konania mal spotrebiteľovi vystaviť písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, nakoľko k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie. Podľa § 632 Občianskeho zákonníka „Ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.“ Písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je osvedčením o uzavretej zmluve a zhotoviteľ (predávajúci) je povinný ho vydať aj v prípade, že objednávateľ o vydanie nežiada. Práve písomné potvrdenie o prevzatí objednávky má pre spotrebiteľa značný význam, nakoľko je dôkazom zamedzujúcim prípadným sporom medzi zmluvnými stranami. Výkladom ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka možno dospieť k názoru, že zhotoviteľ nemá povinnosť vydať potvrdenie v dvoch prípadoch, a to ak sa dielo zhotovuje na počkanie, alebo ak zmluva bola uzavretá písomne.

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 (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.“

Ďalej správny orgán uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Pre posúdenie danej veci je teda relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 13.11.2023, ako výsledku vykonanej kontroly.

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 13.11.2023, z vyjadrení a z predložených dokladov.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa: „Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.“ Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: „Ak ide o menej závažné porušenie povinností 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 zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinností v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie tým, že nevydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, napriek tomu, že dielo – dodanie a montáž kuchynskej linky, nebolo zhotovené na počkanie. Správny orgán poznamenáva, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela. Zároveň správny orgán prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, vzhľadom na

zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Správny orgán vzal do úvahy aj celkovú hodnotu predmetného diela, t. j. 2150,00 €.

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 správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to 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 porušení 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.

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

Číslo: P/0003/04/24

V Nitre dňa 23.05.2024

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „I SOI v Nitre“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, 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: **4M-TOYS s.r.o.**  
sídlo: **Svätoplukova 477/36, 955 01 Topoľčany**  
IČO: **47 913 258**

na základe kontroly vykonanej dňa 29.02.2024 v priestoroch I SOI 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 I SOI v Nitre zistené, že na webovom sídle internetového obchodu [www.top-model.sk](http://www.top-model.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, boli uvedené nasledovné podmienky:**
  - v podstránke Obchodné podmienky v časti II. Informácie o tovare a cenách v bode 2.: *„Všetka prezentácia tovaru umiestnená v katalógu internetového obchodu je informatívneho charakteru a predávajúci nie je povinný uzavrieť kúpnu zmluvu ohľadom tohoto tovaru“*, 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 v zmysle § 4 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 neskorších predpisov, predávajúci nesmie odmietnuť predáť spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach,
  - v podstránke Obchodné podmienky v časti III. Objednávka a uzavretie kúpnej zmluvy v bode 7.: *„Všetky objednávky prijaté predávajúcim sú záväzné. Kupujúci môže zrušiť objednávku, pokiaľ nie je kupujúcemu doručené oznámenie o prijatí objednávky predávajúcim...“*, 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 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 vyššie 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 v časti VI. Odstúpenie od zmluvy v bode 10.: „*Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale. Nárok na náhradu škody vzniknutej na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny*“, 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 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 opotrebovaný, 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 vyššie cit. 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 takeého 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 podstránke Reklamácie postup v časti Záruka, reklamácie a servis: „...*Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (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 uvedená podmienka spôsobuje 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 uvedená podmienka obmedzuje 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,

■ **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 reklamácie, keď pri výkone kontroly bolo**

inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že na webovom sídle internetového obchodu [www.top-model.sk](http://www.top-model.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, bola uvedená nasledovná podmienka:

- v podstránke Obchodné podmienky v časti VII. Práva z vadného plnenia v bode 9.: „V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu účelne vynaložených nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením reklamácie...“, čím účastník konania neinformoval spotrebiteľov riadne o podmienkach reklamácie, nakoľko v ustanovení § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov neskorších predpisov je výslovne upravené, že bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením a v ustanovení § 18 ods. 7 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z., ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia a zároveň 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, pričom zákon nezohľadňuje výsledok reklamačného konania,

## **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 **400,- €** (slovom štyristo eur).

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 29.02.2024 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v priestoroch I SOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako 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 „*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 „*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, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „*zákon č. 102/2014 Z. z.*“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „*zákon č. 40/1964 Zb.*“). Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 29.02.2024, ktorý bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 03.03.2024.

Dňa 29.02.2024 vytlačili inšpektori I SOI v Nitre z internetovej stránky [www.top-model.sk](http://www.top-model.sk), podstránky Obchodné podmienky, Reklamácie a postup, ktoré tvoria prílohu č. 2 inšpekčného

záznamu zo dňa 29.02.2024. Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že účastník konania je predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu [www.top-model.sk](http://www.top-model.sk).

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že na webovom sídle internetového obchodu [www.top-model.sk](http://www.top-model.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, boli uvedené nasledovné podmienky:

- v podstránke Obchodné podmienky v časti II. Informácie o tovare a cenách v bode 2.: „Všetka prezentácia tovaru umiestnená v katalógu internetového obchodu je informatívneho charakteru a predávajúci nie je povinný uzavrieť kúpnu zmluvu ohľadom tohto tovaru“, 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 v zmysle § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach,
- v podstránke Obchodné podmienky v časti III. Objednávka a uzavretie kúpnej zmluvy v bode 7.: „Všetky objednávky prijaté predávajúcim sú záväzné. Kupujúci môže zrušiť objednávku, pokiaľ nie je kupujúcemu doručené oznámenie o prijatí objednávky predávajúcim...“, 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 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,
- v podstránke Obchodné podmienky v časti VI. Odstúpenie od zmluvy v bode 10.: „Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale. Nárok na náhradu škody vzniknutej na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny“, 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 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 opotrebovaný, 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 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,
- v podstránke Reklamácie postup v časti Záruka, reklamácie a servis: „...Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu

životnosť výrobu teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať“, 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 s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb., nakoľko uvedená podmienka obmedzuje 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 v časti VII. Práva z vadného plnenia v bode 9.: „V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu účelne vynaložených nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením reklamácie...“, čím účastník konania neinformoval spotrebiteľov riadne o podmienkach reklamácie, nakoľko v ustanovení § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. je výslovne upravené, že bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením a v ustanovení § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z., ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia a zároveň v zmysle ustanovenia § 598 zákona č. 40/1964 Zb., kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, pričom zákon nezohľadňuje výsledok reklamačného konania.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. c), § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 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/0003/04/24 zo dňa 26.04.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 28.04.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k 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 05.03.2024 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.02.2024. Účastník konania sa vo svojom vyjadrení uviedol, že si uvedomuje a mrzí ho porušenie predpisov uvedených v inšpekčnom zázname. Obchodné podmienky si účastník konania vypracoval sám na základe vzoru od prevádzkovateľa jeho eshop systému, čo bola podľa účastníka konania chyba. Zámerom účastníka konania nie sú žiadne nekalé praktiky. Účastník konania predáva tovar od nemeckého dodávateľa a k dnešnému dňu má minimum reklamácií a žiadnu, ktorú by nevybavil v prospech zákazníka. Záverom poznamenal, že okamžite vykonal nápravu v obchodných podmienkach a podmienkach reklamácií.

K tomu 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 29.02.2024 bolo účastníkovi konania uložené opatrenie podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona č. 128/2002 Z. z., podľa ktorého inšpektori SOI nariadili kontrolovanej osobe v termíne do 14 dní odo dňa doručenia inšpekčného záznamu vykonať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. Účastník konania síce po doručení inšpekčného záznamu upravil podstránky Obchodné podmienky, Reklamácie postup 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. Zároveň chce správny orgán zdôrazniť, že pokiaľ by orgán dozoru zistil, že kontrolovaná osoba v určenej lehote uložené opatrenie nesplnila, resp. ho nesplnila vôbec, toto konanie je vyhodnotené ako porušenie zákona č. 128/2002 Z. z., za ktoré sa ukladá pokuta podľa § 9 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z..

Ďalej správny orgán uvádza, že zákon č. 250/2007 Z. z. je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti a teda pri posudzovaní veci nemožno prihliadať na subjektívne aspekty na strane účastníka konania. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá teda za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. V prípade porušenia ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. ide navyše o tzv. ohrozovacie správne delikty, kedy pre naplnenie znakov skutkovej podstaty sa nevyžaduje vznik protiprávneho následku, postačuje riziko jeho vzniku. V danom prípade teda stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou, t. j. predávajúcim, došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom.

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

V zmysle § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak

- a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
- b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.

Podľa § 18 ods. 1 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.

Podľa § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

Podľa § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z., ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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. 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 § 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 § 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.

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

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 29.02.2024, ktorý považuje za nepochybne zistený.

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 povinnosti 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. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon č. 250/2007 Z. z..

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 zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z..

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté na to, že v podstránkach Obchodné podmienky, Reklamácie postup na webovom sídle 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 pri určovaní výšky pokuty prihliadal na porušenie povinnosti účastníka konania riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie. Nedodržaním uvedenej povinnosti bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom garantovanom práve mať k dispozícii relevantné informácie týkajúce sa reklamačného konania. Informovanie o podmienkach reklamácie správny orgán považuje za jeden z dôležitých prostriedkov zabezpečujúcich riadne informovanie spotrebiteľa o jeho právach a povinnostiach v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady výrobkov alebo poskytovaných služieb.

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.