

Číslo: P/0003/07/21

Dňa: 15.04.2021

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 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: **Petra Paľová – tery.sk**
miesto podnikania: **082 12 Šarišská Poruba 33**
IČO: **51 137 534**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.tery.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 6.2 Reklamačný poriadok**“ uvedením: „*Pri preberaní zásielky, dôkladne skontrolujte neporušenosť obalu. V prípade zistenia nedostatkov, tovar nepreberajte, alebo riešte reklamáciu ihneď na mieste s doručovateľom.*“, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu;**

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.tery.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 7.1 Ochrana osobných údajov**“ uvedením: „*My, v e-shope www.tery.sk rešpektujeme a chránime vaše súkromie. Aby sme vám mohli poskytnúť všetky služby, potrebujeme o vás vedieť základné informácie. Niektoré z nich majú povahu osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z., o ochrane osobných údajov, ktorým sa riadime.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúceho problematiku ochrany osobných údajov;**

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.tery.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 1.2 Používanie webových stránok www.tery.sk**“ uvedením: „*Registráciou na webových stránkach www.tery.sk súhlasíte so zasielaním reklamných e-mailov s našou ponukou. Tieto e-maily budú zasielané maximálne dvakrát do mesiaca a veľkosť jednotlivých e-mailových správ***

neprekročí 200kb.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 2.1 Kvalita a údržba produktov**“ uvedením: „Môžu sa vyskytovať drobné rozdiely vo farbe a ďalšie variácie medzi vystavovanými a skutočnými produktmi v dôsledku rôznych spôsobov tvorby ich obrázkov, rôznych zobrazovacích technológií alebo z iných technických dôvodov. Tery.sk nenesie za dané rozdiely žiadnu zodpovednosť.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 4.2 Dodacie podmienky**“ uvedením: „Ak nie je dodacia lehota uvedená pri produkte, platí, že predávajúci dodá kupujúcemu tovar najneskôr do 30 dní. Zvyčajná dodacia lehota pre tovar skladom je však 3 – 7 dní. Dodacie lehoty sú iba orientačné a nemožno ich považovať za záväzné. Samotné prekročenie dodacej lehoty vás neopravňuje k získaniu kompenzácie.“ , „V takomto prípade vás budeme o tom informovať v čo najkratšom čase a vrátime vám celú zaplatenú sumu. Tery.sk nezodpovedá za oneskorené dodanie tovaru zavinené poštou, za poškodenie zásielky zavinené poštou, prípadne nedodanie tovaru kvôli nepredvídateľným prekážkam, ktoré predávajúci nemohol ovplyvniť.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 5.1 Zrušenie objednávky**“ uvedením: „Ak urobíte storno objednávky do 12 hodín po odoslaní objednávky, považujeme objednávku za zrušenú.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 5.3 Vrátenie a výmena tovaru**“ uvedením: „Ak chcete tovar vrátiť, zásielka musí byť kompletná a v stave, v akom ste ju prevzali pri dodávke. Vždy prosím použite vhodný baliaci papier či kartón, aby nedošlo počas prepravy k poškodeniu tovaru. Neposielajte tovar na dobierku. Odporúčame vám tovar poistiť. Peniaze vám budú vrátené na bankový účet (nezabudnite ho uviesť) do 5 pracovných dní od obdržania zásielky. V prípade vrátenia tovaru bude suma znížená o prepravné náklady.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 6.1 Záručné podmienky**“ uvedením: „Záručná doba 24 mesiacov sa vzťahuje na všetky ponúkané produkty. Záručná doba začína plynúť dňom uvedeným na daňovom doklade (faktúre), ktorý bude zaslaný na e-mailovú adresu kupujúceho. V sporných prípadoch môže byť záručná lehota predĺžená o päť (5) dní, ako náhrada za čas dopravy.“ , uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;
pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., keď účastník konania na internetovej stránke www.tery.sk v časti Obchodných podmienok „**Čl. 3.1. Uzavretie zmluvy**“ uvedením: „Prevádzkovateľ je oprávnený vždy si vopred overiť objednávku alebo odmietnúť jej prijatie bez udania dôvodu, a to bez záväzkov voči vám. Ak vaša objednávka nie je potvrdená do 7 pracovných dní, bola zamietnutá.“ , uvádzal podmienky, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

zistené pri výkone kontroly začatej dňa 25.11.2020 a ukončenej dňa 25.01.2021 internetového obchodu www.tery.sk, prevádzkovaného kontrolovanou osobou Petra Paľová – tery.sk, Šarišská Poruba 33,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **250,00 €**, slovom **dvestopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00030721**.

O d ô v o d n e n i e :

Všeobecné obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.tery.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 6.2 Reklamačný poriadok**“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„**Čl. 6.2 Reklamačný poriadok**“: „*Pri preberaní zásielky, dôkladne skontrolujte neporušenosť obalu. V prípade zistenia nedostatkov, tovar nepreberajte, alebo riešte reklamáciu ihneď na mieste s doručovateľom.*“

Hodnotenie

Takto formulovanou podmínkou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko kupujúci v prípade zistenia poškodenia obalu tovaru pri jeho prevzatí nie je povinný skontrolovať stav tovaru a v prípade jeho poškodenia vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia zásielky (škodový zápis) a spísať ho medzi spotrebiteľom a dodávateľom tovaru (poštovým doručovateľom), keďže žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá. A preto ustanovenie upravujúce spísanie škodového zápisu pri preberaní tovaru kupujúcim môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho.

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.tery.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 7.1 Ochrana osobných údajov**“ uvedením: „*My, v e-shope www.tery.sk rešpektujeme a chránime vaše súkromie. Aby sme vám mohli poskytnúť všetky služby, potrebujeme o vás vedieť základné informácie. Niektoré z nich majú povahu osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z., o ochrane osobných údajov, ktorým sa riadime.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúceho problematiku ochrany osobných údajov;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.tery.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 1.2 Používanie webových stránok www.tery.sk**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 2.1 Kvalita a údržba produktov**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 4.2 Dodacie podmienky**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 5.1 Zrušenie objednávky**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 5.3 Vrátenie a výmena tovaru**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 6.1 Záručné podmienky**“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„**Čl. 1.2 Používanie webových stránok www.tery.sk**“: „*Registráciou na webových stránkach www.tery.sk súhlasíte so zasielaním reklamných e-mailov s našou ponukou. Tieto e-maily budú zasielané maximálne dvakrát do mesiaca a veľkosť jednotlivých e-mailových správ neprekročí 200kb.*“

Hodnotenie:

Uvedená zmluvná podmienka nesie znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky v zmysle ust. § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, nakoľko ide o zmluvnú podmienku spotrebiteľskej zmluvy vopred naformulovanú, s ktorou síce mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa vopred, avšak nemal možnosť ovplyvniť jej obsah. Preto podmienka týkajúca sa súhlasu so zasielaním reklamných emailov registráciou spotrebiteľa vnáša nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa – kupujúceho tým, že ho stavia do pozície vzdania sa vopred svojich práv alebo zhoršenia jeho zmluvného postavenia, čo je nesúladne s generálnou klauzulou podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, nakoľko súhlas spotrebiteľa so zasielaním reklamných emailov na podklade registrácie je včlenený do textu zmluvy bez toho, aby mal spotrebiteľ možnosť vyjadriť svoj nesúhlas vopred (teda nie až následne).

„Čl. 2.1 Kvalita a údržba produktov“: *„Môžu sa vyskytovať drobné rozdiely vo farbe a ďalšie variácie medzi vystavovanými a skutočnými produktmi v dôsledku rôznych spôsobov tvorby ich obrázkov, rôznych zobrazovacích technológií alebo z iných technických dôvodov. Tery.sk nenesie za dané rozdiely žiadnu zodpovednosť.“*

Hodnotenie

Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky, nakoľko údaje o tovare (obrázkové znázornenie tovaru) patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii, pričom tie musia byť dostatočne konkrétne a záväzné, nakoľko spotrebiteľ na základe nich sa rozhoduje o kúpe daného výrobku. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Rovnako v zmysle § 3 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 predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi hlavné vlastnosti tovaru.

„Čl. 4.2 Dodacie podmienky“: *„Ak nie je dodacia lehota uvedená pri produkte, platí, že predávajúci dodá kupujúcemu tovar najneskôr do 30 dní. Zvyčajná dodacia lehota pre tovar skladom je však 3 – 7 dní. Dodacie lehoty sú iba orientačné a nemožno ich považovať za záväzné. Samotné prekročenie dodacej lehoty vás neopravňuje k získaniu kompenzácie.“*

Hodnotenie

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle ust. § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi okrem iného aj dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Dodacia lehota predstavuje pre spotrebiteľa okrem ceny tovaru jedno z najpodstatnejších kritérií, na základe ktorého urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru. Uvedená formulácia zároveň vnáša právnu neistotu do budúceho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, nakoľko spotrebiteľ ani len nevie, kedy môže očakávať doručenie svojej objednávky, ktorá môže byť preň dôležitou napríklad z časového hľadiska (darček pre určitú udalosť).

„Čl. 4.2 Dodacie podmienky“: „*V takomto prípade vás budeme o tom informovať v čo najkratšom čase a vrátíme vám celú zaplatenú sumu. Tery.sk nezodpovedá za oneskorené dodanie tovaru zavinené poštou, za poškodenie zásielky zavinené poštou, prípadne nedodanie tovaru kvôli nepredvídateľným prekážkam, ktoré predávajúci nemohol ovplyvniť.*“

Hodnotenie

Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Predávajúci teda zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom posúdenie v rámci reklamačného konania. Stanovenie výsledku reklamačného konania ešte pred jeho zahájením je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie.

Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa vzniknuté zo zodpovednosti predávajúceho na bezvadnosť veci od prevzatia veci do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť je objektívneho charakteru, teda predávajúci zodpovedá bez zreteľa na zavinenie a nemožno ju vylúčiť ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového vzťahu, pričom dopravu zabezpečuje predávajúci.

„Čl. 5.1 Zrušenie objednávky“: „*Ak urobíte storno objednávky do 12 hodín po odoslaní objednávky, považujeme objednávku za zrušenú.*“

Hodnotenie

Zákon č. 102/2014 Z.z. nepozná pojem „storno objednávky“ tak, ako ho uvádza kontrolovaná osoba v prvej vete, presne však stanovuje nárok spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (storno objednávky je totožné s odstúpením od zmluvy). V zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. (§ 7 ods.1 a 5) je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda ešte pred dodaním tovaru – teda nie len do 24 hodín, ako to uvádza, resp. umožňuje kontrolovaná osoba.

„Čl. 5.3 Vrátene a výmena tovaru“: „*Ak chcete tovar vrátiť, zásielka musí byť kompletná a v stave, v akom ste ju prevzali pri dodávke. Vždy prosím použite vhodný baliaci papier či kartón, aby nedošlo počas prepravy k poškodeniu tovaru. Neposielajte tovar na dobierku. Odporúčame vám tovar poistiť. Peniaze vám budú vrátené na bankový účet (nezabudnite ho uviesť) do 5 pracovných dní od obdržania zásielky. V prípade vrátenia tovaru bude suma znížená o prepravné náklady.*“

Hodnotenie

Uvedená zmluvná podmienka je neprijateľnou zmluvnou podmienkou, nakoľko je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z, v zmysle ktorého 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. Nevrátením všetkých platieb spotrebiteľovi dochádza k výraznému zásahu do práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čo mu deklaruje zákon č. 250/2007 Z.z.

„Čl. 6.1 Záručné podmienky“: *„Záručná doba 24 mesiacov sa vzťahuje na všetky ponúkané produkty. Záručná doba začína plynúť dňom uvedeným na daňovom doklade (faktúre), ktorý bude zaslaný na e-mailovú adresu kupujúceho. V sporných prípadoch môže byť záručná lehota predĺžená o päť (5) dní, ako náhrada za čas dopravy.“*

Hodnotenie

Uvedená podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky, pretože v zmysle ust. § 621 Občianskeho zákonníka záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim, teda nie odo dňa uvedeného na daňovom doklade (faktúre), nakoľko predávajúci môže faktúru zaslať spotrebiteľovi aj predtým, než kupujúci si tovar prevezme (napríklad pri potvrdení objednávky), čím by došlo k skráteniu záručnej doby na uplatnenie si väd z tovaru, čo môže vytvárať v budúcom zmluvnom vzťahu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a zhoršiť tak jeho zmluvné postavenie.

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., keď účastník konania na internetovej stránke www.tery.sk v časti Obchodných podmienok **„Čl. 3.1. Uzavretie zmluvy“** uvádzal podmienky, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Čl. 3.1. Uzavretie zmluvy“ uvedením: *„Prevádzkovateľ je oprávnený vždy si vopred overiť objednávku alebo odmietnuť jej prijatie bez udania dôvodu, a to bez záväzkov voči vám. Ak vaša objednávka nie je potvrdená do 7 pracovných dní, bola zamietnutá.“*

Hodnotenie:

Uvedená podmienka vykazuje znaky nekalej obchodnej praktiky a môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môžu viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správne vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, pretože spotrebiteľ ani nevie, či mu bude objednaný tovar dodaný. Znenie uvedenej podmienky zároveň vnáša právnu neistotu do prípadného zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, nakoľko spotrebiteľ vyplnením objednávky je uzročený s tým (v zmysle ust. § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.), že mu zo zmluvného vzťahu bude vyplývať množstvo záväzkov, najmä záväzok zaplatiť kúpnu cenu, pričom rozsah záväzkov na strane predávajúceho je nejasný vzhľadom na znenie uvedenej zmluvnej podmienky. Spotrebiteľ odoslaním objednávky očakáva bezodkladne, že predávajúci svojou ponukou tovaru (návrh zmluvy) akceptuje prijatie návrhu zo strany kupujúceho na uzavretie zmluvy.

Zároveň je uvedená podmienka v rozpore s ust. § 5 ods. 6 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, podľa ktorého poskytovateľ služieb je povinný elektronicky potvrdiť objednávku bezodkladne po jej doručení.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 250/2007 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 23.03.2021, doručeným do vlastných rúk prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 23.03.2021.

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

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

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K dôvodom začatia správneho konania sa účastník konania nevyjadril.

Dňa 17.02.2021 bolo správne orgánu prostredníctvom elektronickej pošty doručené vyjadrenie kontrolovanej osoby k inšpekčnému záznamu, v ktorom k jednotlivým vytýkaným bodom vo VOP uvádza nasledovné.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 1.2. tá bola odstránená, no napriek uvedenému súhlasu, ktorý spotrebiteľ dal automaticky pri registrácii, reklamné emaily neboli nikdy žiadnemu zákazníkovi zasielané. Za celý čas fungovania eshopu kontrolovaná osoba takúto formu prezentácie nevyužila. V prípade nesúhlasu so zasielaním reklamných emailov mal zákazník možnosť nakúpiť bez registrácie.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 2. 1 tá bola odstránená, a nikdy kontrolovaná osoba nezaznamenala počas celej doby fungovania eshopu sťažnosť alebo pripomienky ohľadom toho, aby sa tovar zobrazený na stránke nezhodoval s tovarom doručeným zákazníkovi.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 3.1. tá bola odstránená a kontrolovaná osoba jasnejšie určila vo VOP dodacie lehoty aj ich skrátil pre tovar na objednávku.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 4.2. tá bola odstránená.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 5.1. táto nebola myslená tak, že zákazník nemá právo odstúpiť od zmluvy, ale tak že ak si niečo objedná a rozmyslí si do 12 hodín kúpu tovaru, že nemusí odstúpiť od zmluvy ale iba telefonicky kontaktuje predávajúceho a objednávka bude stornovaná.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 5.3. kontrolovaná osoba nevracia prepravné náklady vtedy, ak zákazník odstúpi od zmluvy v prípade len časti tovaru a vtedy sa náklady zákazníkovi nevracajú. Pre lepšie vysvetlenie kontrolovaná osoba doplnila túto podmienku.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 5.9. tá bola zosúladené podľa pokynov v inšpekčnom zázname, pričom kontrolovaná osoba uvádza, že vystavuje faktúry až po doručení objednávky.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 6.2. tá bola upravená tak, aby mala odporúčací charakter pre zákazníka.

Čo sa týka vytýkanej podmienky v bode 7. tá bola aktualizovaná a uvádza sa v nej už platný zákon na ochranu osobných údajov č. 18/2018 Z. z.

Záväzné pokyny, ktoré boli v inšpekčnom zázname uvedené boli hneď po prečítaní vzaté na vedomie a bola vykonaná náprava.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou

predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

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

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

V zmysle § 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 § 7 ods. 1 zákona sú nekalé obchodné praktiky zakázané.

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

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nesmú spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Dňa 25.11.2020 začali inšpektori SOI kontrolu internetového obchodu www.tery.sk zameranú na dodržiavanie obsahu všeobecných obchodných a reklamačných podmienok s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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, 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 a zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Nakoľko však všeobecné obchodné podmienky uvedené na internetovom stránke www.tery.sk sú neoddeliteľnou súčasťou spotrebiteľskej zmluvy, nesmú rovnako tak obsahovať ustanovenia, ktoré zhoršujú zmluvné postavenie spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany (neprijateľné podmienky) a spôsobujú tak značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Pod pojmom „*značná nerovnováha*“ možno rozumieť z dedukcie ustanovenia § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka, a teda vždy považovať také právne postavenie spotrebiteľa, ktoré mu nedovoľuje alebo značne obmedzuje uplatňovanie nárokov, ktorými sa domáha riadneho plnenie zo zmluvy, resp. nápravy už prijatého plnenia (vrátane uplatnenia nárokov vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, omeškanie či škodu), alebo ktoré sa týkali možnosti odstúpenia od zmluvy.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.tery.sk. Správny orgán má za to, že všeobecné 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 (postavenie slabšej zmluvnej strany), preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo teda zistené, že účastník konania vo vyššie hodnotených obchodných podmienkach ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie a používal neprijateľné podmienky a nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. 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 zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu. Z uvedeného teda vyplýva, že účastník konania nedodrжал kogentné ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a), b), c) zákona č. 250/2007 Z.z.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, naopak poukázal na odstránenie nedostatkov zistených vykonanou kontrolou.

K poukazu účastníka konania na odstránenie nedostatkov správny orgán považuje za potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán uvádza, že kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ostatné skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vyjadrení ku kontrolou zistenému skutkovému stavu veci, správny orgán rovnako tak nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie povinnosti, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadnuť na subjektívne aspekty, poukazované účastníkom konania v podanom vyjadrení.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Navyše ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne

k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán na jednej strane vníma pozitívne promptné prijatie nápravy a odstránenie vytýkaných nedostatkov, resp. ich zosúladienie s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa na ktoré poukázal účastník konania, avšak vzhľadom na množstvo neprijateľných podmienok (celkovo 7), ktoré spôsobovali značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím došlo v danom prípade jednostranne k znevýhodneniu spotrebiteľa, a teda k využitiu svojho silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, používaním nekalých obchodných praktík (1) upieraním práva na informácie ako aj podmienok ukladajúcich povinnosti bez právneho dôvodu (1), ktorých počet dokopy nemožno považovať za zanedbateľný aj vzhľadom na ich obsahový charakter musel správny orgán pristúpiť k uloženiu pokuty.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je správne orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky a nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil.

Predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Kupujúci má právo na úplné poskytnutie informácií v zmysle platných právnych predpisov, čo v tomto prípade splnené nebolo, nakoľko predávajúci uvádzal vo všeobecných obchodných podmienkach už neplatný zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, pričom od 15.05.2018 nadobudol účinnosť zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúci problematiku ochrany osobných údajov. V prípade nezabezpečenia týchto informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj tú skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných obchodných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Čo sa týka ochrany spotrebiteľa pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, je potrebné vziať do úvahy, že Slovenská obchodná inšpekcia svojvoľne nevyhlasuje znenie, alebo obsah alebo význam jednotlivých zmluvných podmienok za podmienky neprijateľné, ale postupuje na základe poznatkov získaných zo súdnych rozhodnutí, ktorými boli určité podmienky posúdené a považované za neprijateľné a tiež na základe posúdenia zmluvných podmienok vykonaných *Komisiou na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich*, ktorá je zriadená na Ministerstve spravodlivosti Slovenskej Republiky.

Aj Smernica EÚ 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách vyžaduje, aby pojmy v spotrebiteľských zmluvách spĺňali určité normy, najmä aby boli v súlade so

zásadou dobrej viery a aby nevyvolali značnú nerovnováhu medzi právami a povinnosťami medzi zmluvnými stranami na úkor spotrebiteľa.

Hlavným prvkom všeobecného kritéria spravodlivosti je to, aby nekalá zmluvná podmienka spôsobovala značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach strán na ujmu spotrebiteľa. Pojem výraznej nerovnováhy znamená, že predajca zneužíva svoje postavenie voči spotrebiteľovi - predajca je zvyčajne v silnejšej pozícii, pretože má viac vedomostí o príslušných výrobkoch a službách. Cieľom je skontrolovať, či zmluva nevystavuje spotrebiteľa menej výhodným podmienkam, než sú podmienky stanovené platnou legislatívou členského štátu EÚ.

Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal aj na nedodržanie zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii. Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené všeobecné zmluvné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa viesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu.

Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté na to, že uvedením podmienok v rozpore správnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienok.

Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov a na uplatnenie reklamácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zníženej miere represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom š. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné

porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Na druhej strane však správny orgán sa snaží vždy v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní výšky pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania, nakoľko pri určení výšky pokuty bolo zohľadnené promptné prijatie nápravných opatrení, ako aj spoluprácu účastníka konania s orgánom dohľadu počas celej doby výkonu kontroly.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov

Číslo: P/0007/07/21

Dňa: 15.04.2021

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 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: **Mgr. Vladimíra Rojáková – Hudry Hudry**
miesto podnikania: **080 01 Prešov, Štefánikova 3874/4**
IČO: **50 758 373**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.hudryhudry.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 9. Práva a povinnosti zmluvných strán**“ uvedením: c) „*prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný Tovar pri jeho preberaní a o zistených vadách ihneď urobiť vyhlásenie Predávajúcemu alebo doručovateľovi.*“, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu;**

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.hudryhudry.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 11. Ochrana osobných údajov**“ uvedením: 1) „*Osobné údaje sú spracovávané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúceho problematiku ochrany osobných údajov;**

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.hudryhudry.sk v časti obchodných

podmienok „**Čl. 3 Informácie poskytované pred vytvorením objednávky**“ uvedením: k.10) „*Podmienkou Vrátenia platby Spotrebiteľovi je doručenie Tovar, ktorého sa odstúpenie týka, Predávajúcemu alebo preukázanie, že Spotrebiteľ Tovar, ktorého sa odstúpenie týka, zaslal späť Predávajúcemu. Spotrebiteľ berie na vedomie, že v prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy je povinný Tovar najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie Tovar a to tak, aby bol Tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Náklady na vrátenie Tovar Predávajúcemu znáša Spotrebiteľ. Zásielky zaslané Predávajúcemu na dobierku Predávajúci nepreberie. Tovar musí byť vrátený tak, aby bol úplný, nepoužitý, nepoškodený, spolu s originálnym obalom, zabalený v originálnom obale (okrem prípadu ak rozbalenie bolo nutné na zistenie vlastností a funkčnosti Tovar), opatrený visačkami a iným originálnymi označeniami výrobcu, spolu s originálom faktúry, spolu so všetkými návodmi na použitie, záručnými listami a ostatným príslušenstvom (ďalej len „Kompletný Tovar“).*“, k.11) „*V prípade, ak Spotrebiteľ nevráti Predávajúcemu Kompletný Tovar, vyhradzuje si Predávajúci právo započítať si rozdiel hodnoty pôvodného Tovar a hodnoty Vráteného Tovar a o tento znížiť sumu Vrátenia platby Spotrebiteľovi, a to prípadne až na nulu. Spotrebiteľ zodpovedá Predávajúcu za také zníženie hodnoty Tovar, ktoré vzniklo dôsledku takého zaobchádzania s Tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tovar.*“, o) „*Kupujúci stráca právo odstúpiť do Kúpnej zmluvy, pokiaľ Tovar použil, neoprávnene rozbalil, poškodil, odstránil visačky alebo iným spôsobom Tovar znehodnotil.*“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 5. Cena**“ uvedením: 3) „*Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu ceny. V takomto prípade má predávajúci povinnosť informovať Kupujúceho o tejto zmene a to prostredníctvom internetovej stránky, prípadne inými elektronickými prostriedkami.*“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 7. Dodacie podmienky**“ uvedením: 10) „*V prípade poškodenia Tovar alebo obalu, zjavného už pri doručovaní, je nutné na mieste dodania Tovar spísať so Slovenskou poštou protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak Kupujúci alebo iná ním poverená osoba Tovar prevezme bez výhrad aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.*“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 12 Reklamačný poriadok**“ uvedením: 7) „*Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so Spotrebiteľom dohodnúť lehotu dlhšiu. Spotrebiteľ je povinný po ukončení reklamačného konania prevziať predmet reklamácie. Ak tak neurobí do 6 mesiacov, bude komisionálne zlikvidovaný.*“, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky,

zistené pri výkone kontroly začatej dňa 13.12.2020 a ukončenej dňa 29.01.2021 internetového obchodu www.hudryhudry.sk, prevádzkovaného kontrolovanou osobou Mgr. Vladimíra Rojáková – Hudry Hudry, Štefánikova 3874/4, Prešov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **150,00 €**, slovom **jedenstopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00070721**.

O d ô v o d n e n i e :

Všeobecné obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.hudryhudry.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 9. Práva a povinnosti zmluvných strán**“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„**Čl. 9. Práva a povinnosti zmluvných strán**“: c) „*prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný Tovar pri jeho preberaní a o zistených vadách ihneď urobiť vyhlásenie Predávajúcemu alebo doručovateľovi.*“

Hodnotenie

Uvedenou podmienkou účastník konania uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko kupujúci nie je povinný v prípade porušenia obalu resp. samotného tovaru pri jeho preberaní potvrdiť neporušenosť ako aj dodanie veci svojím podpisom na dodacom liste alebo hárku kuriérskej spoločnosti alebo podpisom ním poverenej osoby, keďže žiadny právny predpis takéto povinnosti kupujúcemu neukladá. Ustanovenie o zápise škode alebo nekompletnosti zásielky môže mať preto iba odporúčací charakter.

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.hudryhudry.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 11. Ochrana osobných údajov**“ uvedením: 1) „*Osobné údaje sú spracovávané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúceho problematiku ochrany osobných údajov.

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.hudryhudry.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 3 Informácie poskytované pred vytvorením objednávky**“, „**Čl. 5. Cena**“, „**Čl. 7. Dodacie podmienky**“, „**Čl. 12. Reklamačný poriadok**“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

Čl. 3 Informácie poskytované pred vytvorením objednávky“: k.10) „*Podmienkou Vrátenia platby Spotrebiteľovi je doručenie Tvaru, ktorého sa odstúpenie týka, Predávajúcemu alebo preukázanie, že Spotrebiteľ Tovar, ktorého sa odstúpenie týka, zaslal späť Predávajúcemu. Spotrebiteľ berie na vedomie, že v prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy je povinný Tovar najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie Tvaru a to tak, aby bol Tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Náklady na vrátenie Tvaru Predávajúcemu znáša Spotrebiteľ. Zásielky zaslané Predávajúcemu na dobierku Predávajúci nepreberie. Tovar musí byť vrátený tak, aby bol úplný, nepoužitý, nepoškodený, spolu s originálnym obalom, zabalený v originálnom obale (okrem prípadu ak rozbalenie bolo nutné na zistenie vlastností a funkčnosti Tvaru), opatrený visačkami a iným originálnymi označeniami výrobcu, spolu s*

originálom faktúry, spolu so všetkými návodmi na použitie, záručnými listami a ostatným príslušenstvom (ďalej len „Kompletný Tovar“).“

k.11) „V prípade, ak Spotrebiteľ nevráti Predávajúcemu Kompletný Tovar, vyhradzuje si Predávajúci právo započítať si rozdiel hodnoty pôvodného Tovaru a hodnoty Vráteného Tovaru a o tento znížiť sumu Vrátenia platby Spotrebiteľovi, a to prípadne až na nulu. Spotrebiteľ zodpovedá Predávajúcu za také zníženie hodnoty Tovaru, ktoré vzniklo dôsledku takého zaobchádzania s Tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tovaru.“

Hodnotenie

Uvedené zmluvné podmienky nesú znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky v zmysle ust. § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, nakoľko 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. 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. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené ako aj prípadné upretie práva na odstúpenie od zmluvy. Rovnako tak aj z ust. § 457 Občianskeho zákonníka vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal. Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t. j. hľadá sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vysporiadať podľa zásad o bezdôvodnom obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili). Podľa ust. § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom pri vrátení tovaru vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle dikcie ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu, pričom predávajúci si nemôže podmieňovať vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy vtedy, ak spotrebiteľ splnil všetky zákonom stanovené podmienky pre odstúpenie od zmluvy v zmysle ust. § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. Predávajúcemu nič nebráni v tom, aby si zodpovednosť za škodu u spotrebiteľa následne uplatnil. Právo na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru je osobitným nárokom predávajúceho, podmienkou vzniku ktorého je riadne a dôvodné uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu a oznámenie (predávajúceho) o skutočnej škody (napr. nákladov na vrátenie veci do pôvodného stavu) spotrebiteľovi v lehote danej na uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať, keďže vzhľadom na špecifický spôsob predaja pri zmluvách uzatváraných na diaľku nemá možnosť výrobok skutočne vidieť a uistiť sa o jeho vlastnostiach, prípadne funkčnosti pred uzavretím zmluvy. Odstúpenie od zmluvy teda nemožno vylúčiť pre poškodenie obalu, nakoľko odstúpenie od zmluvy sa viaže na predaný tovar, nie na jeho obal. Žiaden právny predpis neukladá kupujúcemu povinnosť, aby si odkladal originál obalu, ani aby ho predložil pri odstúpení od zmluvy a zároveň žiadny právny predpis nedáva predávajúcemu právo požadovať od kupujúceho pri odstúpení od zmluvy predloženie pôvodného obalu. Predávajúci je povinný odstúpenie od zmluvy prijať aj v prípade, že spotrebiteľ nebude mať

originálny obal k dispozícií, pričom táto skutočnosť však nemá vplyv na plnenie si svojich zákonných povinností predávajúcim v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. a predávajúceho neoprávňuje takýto vrátený tovar neprevziať. Len súd môže zaviazať následne kupujúceho aby uhradil náklady (škodu), ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s konaním, resp. nekonaním spotrebiteľa.

Čl. 3 Informácie poskytované pred vytvorením objednávky“: o) „*Kupujúci stráca právo odstúpiť do Kúpnej zmluvy, pokiaľ Tovar použil, neoprávnene rozbalil, poškodil, odstránil visačky alebo iným spôsobom Tovar znehodnotil.*“;

Hodnotenie

Uvedená zmluvná podmienka nesie znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky v zmysle ust. § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, nakoľko bez opory právneho základu vylučuje (obmedzuje) právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., podľa ktorého je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu je pre spotrebiteľa garantované z dôvodu, že v prípade predaja na diaľku spotrebiteľ nemôže tovar pred uzatvorením zmluvy vidieť a preto by mal mať možnosť otestovať a skontrolovať tovar, ktorý kúpil, v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristík a fungovania tovaru, podobne ako pri kúpe v „kamennom“ obchode.

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 akceptovať toto odstúpenie od zmluvy a vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona. Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t. j. hľadá sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vysporiadať podľa zásad o bezdôvodnom obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili). Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom pri vrátení tovaru vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle dikcie ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu, pričom predávajúci si nemôže podmieňovať vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy vtedy, ak spotrebiteľ splnil všetky zákonom stanovené podmienky pre odstúpenie od zmluvy v zmysle ust. § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. Predávajúcemu nič nebráni v tom, aby si zodpovednosť za škodu u spotrebiteľa následne uplatnil. Právo na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru je osobitným nárokom predávajúceho, podmienkou vzniku ktorého je riadne a dôvodné uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu a oznámenie (predávajúceho) o skutočnej škody (napr. nákladov na vrátenie veci do pôvodného stavu) spotrebiteľovi v lehote danej na uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať, keďže vzhľadom na špecifický spôsob predaja pri zmluvách uzatváraných na diaľku nemá možnosť výrobok skutočne vidieť a uistiť sa o jeho vlastnostiach, prípadne funkčnosti pred uzavretím zmluvy. Odstúpenie od zmluvy teda nemožno vylúčiť pre použitie tovaru, neoprávnene rozbalenie či poškodenie obalu, nakoľko odstúpenie od zmluvy sa viaže na predaný tovar, nie na jeho obal. Žiaden právny predpis nedáva predávajúcemu právo požadovať od kupujúceho pri odstúpení od zmluvy predloženie neporušeného pôvodného obalu. Predávajúci je povinný odstúpenie od zmluvy prijať aj v prípade, že spotrebiteľ poruší originálny obal, pričom táto skutočnosť však nemá vplyv na plnenie si svojich zákonných povinností predávajúcim v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. a predávajúceho neoprávňuje takýto vrátený tovar neprevziať.

Stále však zároveň v zmysle ust. § 54 ods. 1, 2 Občianskeho zákonníka platí, že zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.

„Čl. 5. Cena“: 3) „Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu ceny. V takomto prípade má predávajúci povinnosť informovať Kupujúceho o tejto zmene a to prostredníctvom internetovej stránky, prípadne inými elektronickými prostriedkami.“

Hodnotenie

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby s poukazom na zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách, podľa ktorého ide o cenu platnú v čase ponuky. Cena je podstatná podmienka zmluvy a jej zmenu si predávajúci nemôže vyhradiť bez možnosti odstúpenia od zmluvy kupujúcim. Výrazné prekročenie ceny dohodnutej v zmluve bez možnosti odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom mu tak môže spôsobiť ujmu vo výške rozdielu medzi dohodnutou a zvýšenou cenou tovaru.

Zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy, neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi a odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený alebo inak pripravený na predaj. Informácia o cene je podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. jednou zo základných informácií, ktorú je povinný predávajúci 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. Podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. tvoria informácie uvedené v odseku 1 neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Uvedená podmienka je vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru, zároveň v rozpore s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta ako aj ďalšie iné náklady a poplatky. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v uvedenej cene, pokiaľ predávajúci potvrdil prijatie objednávky (t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy), čím došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom/kupujúcim. Údaj o predajnej cene tovaru patrí medzi jedno z hlavných kritérií, na základe ktorého sa spotrebiteľ rozhoduje o uskutočnení obchodnej transakcie (t. j. kúpe konkrétneho tovaru v internetovom obchode predávajúceho).

Znenie uvedenej podmienky zároveň vnáša právnu neistotu do prípadného zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, nakoľko spotrebiteľ vyplnením objednávky je uzročený s tým (v zmysle ust. § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.), že mu zo zmluvného vzťahu bude vyplývať množstvo záväzkov, najmä záväzok zaplatiť uvedenú kúpnu cenu. Kupujúci nie je povinný zaplatiť predávajúcemu zmenu kúpnej ceny, nakoľko kúpna cena tovaru je dohodnutá v kúpnej zmluve alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy, pričom jednostranná zmena ceny po uskutočnení objednávky spotrebiteľom

vzhľadom na uvedené skutočnosti zakladá značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

„**Čl. 7. Dodacie podmienky**“: 10) „*V prípade poškodenia Tovarú alebo obalu, zjavného už pri doručovaní, je nutné na mieste dodania Tovarú spísať so Slovenskou poštou protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak Kupujúci alebo iná ním poverená osoba Tovarú prevezme bez výhrad aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.*“

Hodnotenie

Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Predávajúci teda zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom posúdenie v rámci reklamačného konania. Stanovenie výsledku reklamačného konania ešte pred jeho zahájením je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie.

Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa vzniknuté zo zodpovednosti predávajúceho na bezvadnosť veci od prevzatia veci do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť je objektívneho charakteru, teda predávajúci zodpovedá bez zreteľa na zavinenie a nemožno ju vylúčiť ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového vzťahu, pričom dopravu zabezpečuje predávajúci.

Kupujúci v prípade zistenia poškodenia obalu tovarú pri jeho prevzatí nie je povinný skontrolovať stav tovarú a v prípade jeho poškodenia vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia zásielky (škodový zápis) a spísať ho medzi spotrebiteľom a dodávateľom tovarú (poštovým doručovateľom), keďže žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá. A preto ustanovenie upravujúce spísanie škodového zápisu pri preberaní tovarú kupujúcim môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovarú je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho.

„**Čl. 12 Reklamačný poriadok**“: 7) „*Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so Spotrebiteľom dohodnúť lehotu dlhšiu. Spotrebiteľ je povinný po ukončení reklamačného konania prevziať predmet reklamácie. Ak tak neurobí do 6 mesiacov, bude komisionálne zlikvidovaný.*“

Hodnotenie

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ

uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie za žiadnych okolností.

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 25.03.2021, doručeným do vlastných rúk prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 25.03.2021.

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

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

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K dôvodom začatia správneho konania sa účastník konania vyjadril.

Dňa 30.03.2021 bolo správne orgánu doručené elektronickou poštou podanie, označené ako „*Odvolaie voči začatiu správneho konania o uložení pokuty*“, v ktorom účastník konania uvádza, že vzhľadom na náročnú pandemickú situáciu a následný likvidačný ekonomický dopad na jeho podnikanie, keďže v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať zisk, tak uloženie sankcie by malo na podnikanie účastníka konania likvidačný charakter vzhľadom na finančné položky, ktoré štátu musí uhradiť. Účastník konania verí v správne rozhodnutie orgánu dohľadu, keďže formálne nedostatky boli ihneď odstránené a sú plne v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Dňa 20.02.2021 bola správne orgánu prostredníctvom elektronickej pošty doručená správa zo strany kontrolovanej osoby k inšpekčnému záznamu, v ktorom uvádza, že na základe inšpekčného záznamu kontrolovaná osoba opravila VOP na stránke www.hudryhudry.sk, ktoré zaslala aj v prílohe tohto podania.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových

priestorov predávajúceho alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výroby a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

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

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

V zmysle § 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 § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nesmú spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Dňa 13.12.2020 začali inšpektori SOI kontrolu internetového obchodu www.hudryhudry.sk, zameranú na dodržiavanie obsahu všeobecných obchodných a reklamačných podmienok s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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, 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 a zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Nakoľko však všeobecné obchodné podmienky uvedené na internetovom stránke www.hudryhudry.sk sú neoddeliteľnou súčasťou spotrebiteľskej zmluvy, nesmú rovnako tak obsahovať ustanovenia, ktoré zhoršujú zmluvné postavenie spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany (neprijateľné podmienky) a spôsobujú tak značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Pod pojmom „značná nerovnováha“ možno rozumieť z dedukcie ustanovenia § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka, a teda vždy považovať také právne postavenie spotrebiteľa, ktoré mu nedovoľuje alebo značne obmedzuje uplatňovanie nárokov, ktorými sa domáha riadneho plnenia zo zmluvy, resp. nápravy už prijatého plnenia (vrátane uplatnenia nárokov vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, omeškanie či škodu), alebo ktoré sa týkali možnosti odstúpenia od zmluvy.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.hudryhudry.sk. Správny orgán má za to, že všeobecné 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 (postavenie slabšej zmluvnej strany), preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo teda zistené, že účastník konania vo vyššie hodnotených obchodných podmienkach ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie a používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. 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 zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu. Z uvedeného teda vyplýva, že účastník konania nedodrжал kogentné ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a), b), c) zákona č. 250/2007 Z.z.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, naopak poukázal na odstránenie nedostatkov zistených vykonanou kontrolou.

K poukazu účastníka konania na odstránenie nedostatkov správny orgán považuje za potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich

konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán uvádza, že kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň je potrebné dodať, že zo všeobecnej časti dôvodovej správy k zákonu č. 198/2020 Z. z., ktorý novelizoval zákon o ochrane spotrebiteľa práve o dané ustanovenia § 24 ods. 6 cit. zákona vyplýva, že cieľom návrhu zákona je všestranná podpora podnikateľského sektoru pomocou opatrení napomáhajúcich oživeniu ekonomiky v čase nasledujúcom po útlme spôsobenom pandémiou choroby COVID-19, no účastník konania je prevádzkovateľom internetového obchodu, ktorý nebol nijakým spôsobom obmedzený opatreniami vlády SR v súvislosti s pandémiou COVID 19 ba naopak, ide o segment, ktorý zažíva v dôsledku zatvorenia kamenných prevádzok rozmach.

Ostatné skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vyjadrení ku kontrolou zistenému skutkovému stavu veci, správny orgán rovnako tak nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie povinnosti, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadnúť na subjektívne aspekty, poukazované účastníkom konania v podanom vyjadrení.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Navyše ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne

k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán na jednej strane vníma pozitívne promptné prijatie nápravy a odstránenie vytýkaných nedostatkov, resp. ich zosúladienie s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa na ktoré poukázal účastník konania, avšak vzhľadom na množstvo neprijateľných podmienok (celkovo 6), ktoré spôsobovali značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím došlo v danom prípade jednostranne k znevýhodneniu spotrebiteľa, a teda k využitiu svojho silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, používaním nekalých obchodných praktík (1) upieraním práva na informácie ako aj podmienok ukladajúcich povinnosti bez právneho dôvodu (1), ktorých počet dokopy nemožno považovať za zanedbateľný aj vzhľadom na ich obsahový charakter musel správny orgán pristúpiť k uloženiu pokuty.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je správnomu orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Následkom protiprávneho

konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil.

Predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Kupujúci má právo na úplné poskytnutie informácií v zmysle platných právnych predpisov, čo v tomto prípade splnené nebolo, nakoľko predávajúci uvádzal vo všeobecných obchodných podmienkach už neplatný zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, pričom od 15.05.2018 nadobudol účinnosť zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúci problematiku ochrany osobných údajov. V prípade nezabezpečenia týchto informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil taktiež aj tú skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných obchodných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Čo sa týka ochrany spotrebiteľa pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, je potrebné vziať do úvahy, že Slovenská obchodná inšpekcia svojvoľne nevyhlasuje znenie, alebo obsah alebo význam jednotlivých zmluvných podmienok za podmienky neprijateľné, ale postupuje na základe poznatkov získaných zo súdnych rozhodnutí, ktorými boli určité podmienky posúdené a považované za neprijateľné a tiež na základe posúdenia zmluvných podmienok vykonaných *Komisiou na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich*, ktorá je zriadená na Ministerstve spravodlivosti Slovenskej Republiky.

Aj Smernica EÚ 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách vyžaduje, aby pojmy v spotrebiteľských zmluvách spĺňali určité normy, najmä aby boli v súlade so zásadou dobrej viery a aby nevyvolali značnú nerovnováhu medzi právami a povinnosťami medzi zmluvnými stranami na úkor spotrebiteľa.

Hlavným prvkom všeobecného kritéria spravodlivosti je to, aby nekalá zmluvná podmienka spôsobovala značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach strán na ujmu spotrebiteľa. Pojem výraznej nerovnováhy znamená, že predajca zneužíva svoje postavenie voči spotrebiteľovi - predajca je zvyčajne v silnejšej pozícii, pretože má viac vedomostí o príslušných výrobkoch a službách. Cieľom je skontrolovať, či zmluva nevystavuje spotrebiteľa menej výhodným podmienkam, než sú podmienky stanovené platnou legislatívou členského štátu EÚ.

Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené podmienky sú súčasťou zmlúv uzavretých na diaľku, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže ovplyvniť.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu.

Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté na to, že uvedením podmienok v rozpore správnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienok.

Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov a na uplatnenie reklamácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zníženej miere represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom š. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Na druhej strane však správny orgán sa snaží vždy v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní výšky pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania, nakoľko pri určení výšky pokuty bolo

zohľadnené promptné prijatie nápravných opatrení, ako aj spoluprácu účastníka konania s orgánom dohľadu počas celej doby výkonu kontroly ako aj poukaz na ďalšie skutočnosti účastníka konania (najmä tie ekonomické) a preto bola výška pokuty uložená na takmer spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov

Číslo: P/0015/07/21

Dňa: 20.04.2021

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 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: **Ladybug s. r. o.**
sídlo: **058 01 Poprad, Tatranské námestie 7**
IČO: **47 651 784**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.obuvstonozka.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky**“ uvedením: 5.13. „*Kupujúci alebo ním poverená tretia osoba je povinný pri prevzatí zásielku prezrieť a pri zrejmych poškodeniach povrchu obalu zásielky, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu reklamovať u kuriéra DPD. O rozsahu poškodenia alebo čiastočnej strate obsahu zásielky musí byť ihneď spísaný zápis o škode. Kuriér DPD je povinný takýto zápis spísať. Ďalšia manipulácia s poškodenou zásielkou musí byť vykonaná v súlade s pokynmi kuriéra DPD. O spísaní zápisu o škode sa kupujúci zaväzuje bezodkladne informovať predávajúceho a do troch pracovných dní kontaktovať spoločnosť DPD.*“, 5.16. „*Kladne nemožno vybaviť reklamáciu čiastočnej straty obsahu zásielky alebo jej poškodenie, ak oprávnenou osobou nie je preukázané poškodenie obalu zásielky zápisom o škode.*“, 5.23. „*Kupujúci alebo ním poverená tretia osoba je povinný pri prevzatí zásielku prezrieť a pri zrejmych poškodeniach povrchu obalu zásielky, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu reklamovať u kuriéra GEIS. Zjavnú škodu na zásielke je kupujúci alebo ním poverená tretia osoba povinná zapísať pri prevzatí do doručovacej listiny spoločnosti GEIS. Doručovateľovi spoločnosti GEIS musí byť umožnené osobne sa presvedčiť o rozsahu***

a druhu škody, pričom ďalšia manipulácia s poškodenou zásielkou musí byť vykonaná v súlade s pokynmi kuriéra GEIS. O poškodennej zásielke sa kupujúci zaväzuje bezodkladne informovať predávajúceho.“, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.obuvstonozka.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 2. „Objednávka, objednanie tovaru, potvrdenie objednávky, spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy“** uvedením: 2.4. „Pred odoslaním objednávky je kupujúcemu umožnené kontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil. Objednávku odošle kupujúci predávajúcemu kliknutím na tlačidlo "Odoslať objednávku s povinnosťou platby". Údaje uvedené v objednávke sú predávajúcim považované za správne. Podmienkou platnosti objednávky je vyplnenie všetkých povinných údajov v objednávkovom formulári a potvrdenie kupujúceho o tom, že sa oboznámil s V.O.P. ako aj potvrdenie o tom, že súhlasí so spracovaním jeho osobných údajov v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov, a že má viac ako 16 rokov.“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúceho problematiku ochrany osobných údajov;

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.obuvstonozka.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 3. Práva a povinnosti predávajúceho**“ uvedením: 3.3. ako aj 10.5. „Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní od storna objednávky na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky**“ uvedením: 5.1. „Tovar je predávaný podľa vyobrazení, popisov a vzorov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Predávajúci upozorňuje, že informácie na webových stránkach jeho internetového obchodu sú z časti preberané od tretích strán, môžu obsahovať vecné a technické nepresnosti, či typografické chyby a môžu byť aktualizované bez predchádzajúceho upozornenia. Predávajúci môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť produkty a služby popísané na svojich stránkach a negarantuje vecnú správnosť ich obsahu.“; 5.4. „Ak sa nedohodlo inak, prevádzkovateľ internetového obchodu sa zaväzuje tovar dodať do 30 pracovných dní od emailového potvrdenia prijatia objednávky zákazníkovi. Túto dodáciu lehotu kupujúci bez výhrad akceptuje. Tovar však obvykle expedujeme do 2 pracovných dní.“; 5.14., 5.24., 5.34. „Zákazník je povinný ihneď po doručení zásielky tovar úplne vybalit' a zistiť či nie je mechanicky poškodený. V prípade mechanického poškodenia sa zaväzuje bezodkladne, najneskôr však do troch pracovných dní od prevzatia zásielky, informovať prevádzkovateľa internetového obchodu. Na neskoršie reklamácie mechanického poškodenia sa nebude prihliadať. S poškodeným tovarom sa ďalej nesmie manipulovať a musí byť zachovaný aj pôvodný obal, v ktorom bola zásielka doručená.“; 5.38. „V prípade, že zmluvným stranám vznikne nárok na vzájomné vrátenie poskytnutých plnení, vyrovnajú si tieto záväzky do 15 dní od vzniku práva na vrátenie plnení, t.j. od platného odstúpenia od kúpnej zmluvy.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 6 Kúpna cena, poštovné a balné**“ uvedením: 6.8. „Prevádzkovateľ internetového obchodu môže zmeniť pred potvrdením objednávky cenu tovaru uvedenú v katalógu elektronického obchodu pri objednávkach všetkých výrobkov pokiaľ zistí, že daná cena bola chybné uvedená. O tejto skutočnosti je prevádzkovateľ internetového

obchodu povinný informovať zákazníka. Prevádzkovateľ internetového obchodu má pred potvrdením objednávky povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka. Kupujúci má v takomto prípade právo od zmluvy odstúpiť.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 8. Viazanosť ponukou, stornovanie objednávky, vrátenie tovaru**“ uvedením: 8.6. „Prevádzkovateľ internetového obchodu má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania alebo nedostupnosti tovaru ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v elektronickom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne inak.“ a v časti obchodných podmienok „**Čl. 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**“ uvedením: 10.6. „Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci pri predaji tovaru včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.“, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

zistené pri výkone kontroly začatej dňa 17.12.2020 a ukončenej dňa 10.02.2021 internetového obchodu www.obuvstonozka.sk, prevádzkovaného kontrolovanou osobou Ladybug s.r.o., Tatranské námestie 7, Poprad,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **400,00 €**, slovom **štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00150721**.

O d ô v o d n e n i e :

Všeobecné obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke www.obuvstonozka.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky**“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„**Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky**“: 5.13. „Kupujúci alebo ním poverená tretia osoba je povinný pri prevzatí zásielku prezrieť a pri zrejmych poškodeniach povrchu obalu zásielky, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu reklamovať u kuriéra DPD. O rozsahu poškodenia alebo čiastočnej strate obsahu zásielky musí byť ihneď spísaný zápis o škode. Kuriér DPD je povinný takýto zápis spísať. Ďalšia manipulácia s poškodenou zásielkou musí byť vykonaná v súlade s pokynmi kuriéra DPD. O spísaní zápisu o škode sa kupujúci zaväzuje bezodkladne informovať predávajúceho a do troch pracovných dní kontaktovať spoločnosť DPD.“

„**Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky**“: 5.16. „*Kladne nemožno vybaviť reklamáciu čiastočnej straty obsahu zásielky alebo jej poškodenie, ak oprávnenou osobou nie je preukázané poškodenie obalu zásielky zápisom o škode.*“

„**Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky**“: 5.23. „*Kupujúci alebo ním poverená tretia osoba je povinný pri prevzatí zásielku prezrieť a pri zrejmych poškodeniach povrchu obalu zásielky, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu reklamovať u kuriéra GEIS. Zjavnú škodu na zásielke je kupujúci alebo ním poverená tretia osoba povinná zapísať pri prevzatí do doručovacej listiny spoločnosti GEIS. Doručovateľovi spoločnosti GEIS musí byť umožnené osobne sa presvedčiť o rozsahu a druhu škody, pričom ďalšia manipulácia s poškodenou zásielkou musí byť vykonaná v súlade s pokynmi kuriéra GEIS. O poškodenej zásielke sa kupujúci zaväzuje bezodkladne informovať predávajúceho.*“

Hodnotenie

Uvedenými podmienkami predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko kupujúci v prípade zistenia pri prevzatí zásielky, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený nie je povinný reklamovať tovar u prepravcu, keďže žiadny právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá. Ustanovenie o nutnosti reklamovať u prepravcu môže mať len odporúčací charakter, pričom tzv. škodový zápis je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom posúdenie v rámci reklamačného konania. Stanovenie výsledku reklamačného konania ešte pred jeho zahájením je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie.

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.obuvstozka.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 2. „Objednávka, objednanie tovaru, potvrdenie objednávky, spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy**“

uvedením: 2.4. „*Pred odoslaním objednávky je kupujúcemu umožnené kontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil. Objednávku odošle kupujúci predávajúceho kliknutím na tlačidlo "Odoslať objednávku s povinnosťou platby". Údaje uvedené v objednávke sú predávajúcim považované za správne. Podmienkou platnosti objednávky je vyplnenie všetkých povinných údajov v objednávkovom formulári a potvrdenie kupujúceho o tom, že sa oboznámil s V.O.P. ako aj potvrdenie o tom, že súhlasí so spracovaním jeho osobných údajov v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov., a že má viac ako 16 rokov.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúceho problematiku ochrany osobných údajov;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke www.obuvstozka.sk v časti obchodných podmienok „**Čl. 3. Práva a povinnosti predávajúceho**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 6 Kúpna cena, poštovné a balné**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. 8. Viazanosť ponukou, stornovanie objednávky, vrátenie tovaru**“ a v časti obchodných podmienok „**Čl. 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom: „**Čl. 3. Práva a povinnosti predávajúceho**“: 3.3. ako aj 10.5. „*Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný*

„dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní od storna objednávky na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.“

„Čl. 8. Viazanosť ponukou, stornovanie objednávky, vrátenie tovaru“: 8.6. *„Prevádzkovateľ internetového obchodu má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania alebo nedostupnosti tovaru ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v elektronickom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne inak.“*

„Čl. 6 Kúpna cena, poštovné a balné“: 6.8. *„Prevádzkovateľ internetového obchodu môže zmeniť pred potvrdením objednávky cenu tovaru uvedenú v katalógu elektronického obchodu pri objednávkach všetkých výrobkov pokiaľ zistí, že daná cena bola chybné uvedená. O tejto skutočnosti je prevádzkovateľ internetového obchodu povinný informovať zákazníka. Prevádzkovateľ internetového obchodu má pred potvrdením objednávky povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka. Kupujúci má v takomto prípade právo od zmluvy odstúpiť.“*

Hodnotenie:

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, keďže sú spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby s poukazom na zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách, podľa ktorého ide o cenu platnú v čase ponuky. Cena je podstatná podmienka zmluvy a jej zmenu si predávajúci nemôže vyhradiť bez možnosti odstúpenia od zmluvy kupujúcim. Zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy, neopravňuje predávajúceho odmietnuť predat výrobok spotrebiteľovi a odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený alebo inak pripravený na predaj. Informácia o cene je podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. jednou zo základných informácií, ktorú je povinný predávajúci 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. Podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. tvoria informácie uvedené v odseku 1 neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Uvedená podmienka je vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru, zároveň v rozpore s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta ako aj ďalšie iné náklady a poplatky. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v uvedenej cene, pokiaľ predávajúci potvrdil prijatie objednávky (t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy), čím došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom/kupujúcim. Údaj o predajnej cene tovaru patrí medzi jedno z hlavných kritérií, na základe ktorého sa spotrebiteľ rozhoduje o uskutočnení obchodnej transakcie (t. j. kúpe konkrétneho tovaru v internetovom obchode predávajúceho).

Znenie uvedenej podmienky zároveň vnáša právnu neistotu do prípadného zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, nakoľko spotrebiteľ vyplnením objednávky je uzrozumený s tým (v zmysle ust. § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.), že mu zo zmluvného vzťahu bude vyplývať množstvo záväzkov, najmä záväzok zaplatiť uvedenú kúpnu cenu. Kupujúci nie je povinný zaplatiť predávajúcemu zmenu kúpnej ceny, nakoľko kúpna cena tovaru je dohodnutú v kúpnej zmluve alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy, pričom jednostranná zmena ceny po uskutočnení objednávky spotrebiteľom vzhľadom na uvedené skutočnosti zakladá značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

„Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky“: 5.1. *„Tovar je predávaný podľa vyobrazení, popisov a vzorov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Predávajúci upozorňuje, že informácie na webových stránkach jeho internetového obchodu sú z časti preberané od tretích strán, môžu obsahovať vecné a technické nepresnosti, či typografické chyby a môžu byť aktualizované bez predchádzajúceho upozornenia. Predávajúci môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť produkty a služby popísané na svojich stránkach a negarantuje vecnú správnosť ich obsahu.“*

Hodnotenie

Ide o neprijateľnú zmluvnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi okrem iných údajov aj hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru akými sú jeho dostupnosť, vyhotovenie, zloženie a pod.

Udaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii, keďže vzhľadom na špecifický spôsob predaja pri zmluvách uzatváraných na diaľku spotrebiteľ nemá možnosť výrobok skutočne vidieť a uistiť sa o jeho vlastnostiach (vyhotovení, farbe a pod.), prípadne funkčnosti pred uzavretím zmluvy. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

„Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky“: 5.4. *„Ak sa nedohodlo inak, prevádzkovateľ internetového obchodu sa zaväzuje tovar dodať do 30 pracovných dní od emailového potvrdenia prijatia objednávky zákazníkovi. Túto dodaciu lehotu kupujúci bez výhrad akceptuje. Tovar však obvykle expedujeme do 2 pracovných dní.“*

Hodnotenie

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko je v rozpore s ust. § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého ak sa účastníci nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy (do 30 kalendárnych nie pracovných dní). Ak predávajúci nesplní svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety a nedodá vec ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu kupujúcim, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. V prípade, ak je teda dodacia lehota dlhšia ako 30 dní a predávajúci sa vopred nedohodol s kupujúcim inak, musí spotrebiteľovi umožniť v prípade nedodania v určenej lehote, od zmluvy odstúpiť.

Zároveň v zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi okrem iného aj dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Dodacia lehota predstavuje pre spotrebiteľa jedno z najpodstatnejších kritérií, na základe ktorého urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru. Takto formulovaná podmienka preto spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko umožňuje predávajúcemu jednostranne predĺžiť dodaciu lehotu objednaného tovaru, a to na základe vopred preformulovaného súhlasu kupujúceho (spotrebiteľa) nad zákonný rámec ustanovený zákonným ustanovením § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka, pričom spotrebiteľ síce mal možnosť sa oboznámiť vopred s predmetnou podmienkou (ako aj obchodnými podmienkami komplexne), avšak nemohol ovplyvniť jej obsah.

„Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky“: 5.14., 5.24., 5.34. *„Zákazník je povinný ihneď po doručení zásielky tovar úplne vybalit' a zistiť či nie je mechanicky poškodený. V prípade mechanického poškodenia sa zaväzuje bezodkladne, najneskôr však do troch pracovných dní od prevzatia zásielky, informovať prevádzkovateľa internetového obchodu. Na neskoršie reklamácie mechanického poškodenia sa nebude prihliadať. S poškodeným tovarom sa ďalej nesmie manipulovať a musí byť zachovaný aj pôvodný obal, v ktorom bola zásielka doručená.“*

Hodnotenie

Uvedené zmluvné podmienky vykazujú znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Predávajúci teda zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom posúdenie v rámci reklamačného konania. Stanovenie výsledku reklamačného konania ešte pred jeho zahájením je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie.

Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa vzniknuté zo zodpovednosti predávajúceho na bezvadnosť veci od prevzatia veci do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť je objektívneho charakteru, teda predávajúci zodpovedá bez zreteľa na zavinenie a nemožno ju vylúčiť ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového vzťahu, pričom dopravu zabezpečuje predávajúci. Navyše kupujúci v prípade zistenia mechanického poškodenia doručeného tovaru je v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

„Čl. 5. Dodacie a platobné podmienky“: 5.38. *„V prípade, že zmluvným stranám vznikne nárok na vzájomné vrátenie poskytnutých plnení, vyrovnajú si tieto záväzky do 15 dní od vzniku práva na vrátenie plnení, t.j. od platného odstúpenia od kúpnej zmluvy.“*

Hodnotenie

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko v zmysle ustanovenia § 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. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

„Čl. 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy“: 10.6. *„Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci pri predaji tovaru včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.“*

Hodnotenie

Ide o neprijateľne predformulovanú zmluvnú podmienku, ktorou sa predávajúci vopred zbavuje zodpovednosti za nesplnenie informačných povinností vyplývajúcich mu zo zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedenou podmienkou sa prenáša dôkazné bremeno oboznámenia spotrebiteľa s informáciami v zmysle ust. § 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čo môže spôsobiť značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Táto podmienka nesie znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky spôsobujúcej značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 250/2007 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 01.04.2021, doručeným do vlastných rúk prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 01.04.2021.

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

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

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K dôvodom začatia správneho konania sa účastník konania vyjadril.

Dňa 09.04.2021 bolo správnomu orgánu doručené do jeho elektronickej schránky vyjadrenie účastníka konania k dôvodom, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, v ktorom uvádza na svoju obhajobu, že nedostatky v jednotlivých bodoch všeobecných obchodných podmienok boli podľa inšpekčného záznamu odstránené v čo najkratšej možnej dobe, o čom účastník konania informoval listom zo dňa 10.03.2021. Dôvodom pochybenia nebol zámer akýmkoľvek spôsobom poškodiť kupujúceho, nakoľko účastník konania kladie dôraz na spokojnosť zákazníkov, pričom účastník konania nevedel o rozpore s vytykanými obchodnými

podmienkami so zákonmi, ale tie nakoniec ani nikdy voči spotrebiteľom neboli použité. Napríklad body č. 5.13, 5.14, 5.16, 5.23, 5.24, 5.34 týkajúce sa postupu v prípade doručenia poškodenej zásielky kuriérom nikdy neboli použité. V ustanovení č. 5.38 bola uvedená lehota 15 dní, len preklep, nakoľko v ostatných podmienkach bola uvedená lehota 14 dní. Z postupu uzatvárania kúpnej zmluvy uvedeného v čl. 2 obchodných podmienok vyplýva, že kúpna zmluva je uzatváraná až po potvrdení prijatia objednávky zo strany predávajúceho a to odoslaním emailu s predmetom Potvrdenie prijatia objednávky a od tohto momentu je cena a množstvo tovaru pre účastníka konania záväzné a nemenné. V praxi dochádza k následnému stornovaniu objednávky len na žiadosť kupujúceho alebo v prípade nezaplatenia kúpnej ceny. Postup ohľadom stornovania objednávky predávajúcim z dôvodu zmeny ceny uvedený v bodoch 3.3, 10.5 a 8.6 je nesprávne formulovaný, nakoľko jeho praktický význam malo byť znenie v zmysle bodu č. 2.6, kde po overení disponibilít tovaru a platných cien prevádzkovateľ internetového obchodu objednávku zákazníkovi potvrdí emailom. Pri potvrdení objednávky bude potvrdená celková cena objednaného tovaru a služieb spolu s termínom dodania a ďalšie náležitosti, ktoré stanovujú právne predpisy SR. V prípade zistenia vyššej ceny za tovar, ako bola uvedená v katalógu elektronického obchodu, má prevádzkovateľ povinnosť vyžiadať od zákazníka si súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky, pričom kupujúci má v tomto prípade právo od zmluvy odstúpiť. Udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením objednávky zo strany prevádzkovateľa internetového obchodu sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. V praxi teda k zmene ceny tovaru po potvrdení objednávky predávajúcim nedochádzalo.

Dňa 10.03.2021 bola správnemu orgánu doručené do jeho elektronickej schránky správa o odstránení nedostatkov zistených pri kontrole, v ktorej kontrolovaná osoba uvádza, že informuje touto cestou tunajší inšpektorát, že nedostatky bližšie popísané v inšpekčnom zázname odstránila a to úpravou všeobecných obchodných podmienok uverejnených na internetovej stránke eshopu www.obuvstonzka.sk.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nespĺnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výroby a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

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

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.

V zmysle § 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 § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nesmú spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Dňa 17.12.2020 začali inšpektori SOI kontrolu internetového obchodu www.obuvstonozka.sk zameranú na dodržiavanie obsahu všeobecných obchodných a reklamačných podmienok s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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, 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 a zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Nakoľko však všeobecné obchodné podmienky uvedené na internetovom stránke www.obuvstonozka.sk sú neoddeliteľnou súčasťou spotrebiteľskej zmluvy, nesmú rovnako tak obsahovať ustanovenia, ktoré zhoršujú zmluvné postavenie spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany (neprijateľné podmienky) a spôsobujú tak značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Pod pojmom „značná nerovnováha“ možno rozumieť z dedukcie ustanovenia § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka, a teda vždy považovať také právne postavenie spotrebiteľa, ktoré mu nedovoľuje alebo značne obmedzuje uplatňovanie nárokov, ktorými sa domáha riadneho plnenie zo zmluvy, resp. nápravy už prijatého plnenia (vrátane uplatnenia nárokov vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, omeškanie či škodu), alebo ktoré sa týkali možnosti odstúpenia od zmluvy.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.obuvstonozka.sk. Správny orgán má za to, že všeobecné 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 (postavenie slabšej zmluvnej strany), preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú.

Vykonanou kontrolou bolo teda zistené, že účastník konania vo vyššie hodnotených obchodných podmienkach ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie a používal neprijateľné podmienky a nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri

uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. 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 zväzenia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu. Z uvedeného teda vyplýva, že účastník konania nedodrжал kogentné ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a), b), c) zákona č. 250/2007 Z.z.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatónnym znakom jeho skutkovej podstaty.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, naopak poukázal na odstránenie nedostatkov zistených vykonanou kontrolou.

K poukazu účastníka konania na odstránenie nedostatkov správny orgán považuje za potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán uvádza, že kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ostatné skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vyjadrení ku kontrolou zistenému skutkovému stavu veci, správny orgán rovnako tak nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie povinnosti, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadnuť na subjektívne aspekty, poukazované účastníkom konania v podanom vyjadrení.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda

nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Navyše ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán na jednej strane vníma pozitívne promptné prijatie nápravy a odstránenie vytykaných nedostatkov, resp. ich zosúladenie s platnými právnymi predpismi v oblasti

ochrany spotrebiteľa na ktoré poukázal účastník konania, avšak vzhľadom na množstvo neprijateľných podmienok (celkovo 11), ktoré spôsobovali značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím došlo v danom prípade jednostranne k znevýhodneniu spotrebiteľa, a teda k využitiu svojho silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, upieraním práva na informácie ako aj podmienok ukladajúcich povinnosti bez právneho dôvodu (3), ktorých počet dokopy nemožno považovať za zanedbateľný aj vzhľadom na ich obsahový charakter musel správny orgán pristúpiť k uloženiu pokuty.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je správne orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky a nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil.

Predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Kupujúci má právo na úplné poskytnutie informácií v zmysle platných právnych predpisov, čo v tomto prípade splnené nebolo, nakoľko predávajúci uvádzal vo všeobecných obchodných podmienkach už neplatný zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, pričom od 15.05.2018 nadobudol účinnosť zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, upravujúci problematiku ochrany osobných údajov. V prípade nezabezpečenia týchto informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj tú skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných obchodných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal aj na nedodržanie zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplyvať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii. Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené všeobecné zmluvné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť.

Čo sa týka ochrany spotrebiteľa pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, je potrebné vziať do úvahy, že Slovenská obchodná inšpekcia svojvoľne nevyhlasuje znenie, alebo obsah alebo význam jednotlivých zmluvných podmienok za podmienky neprijateľné, ale postupuje na základe poznatkov získaných zo súdnych rozhodnutí, ktorými boli určité podmienky posúdené a považované za neprijateľné a tiež na základe posúdenia zmluvných podmienok vykonaných *Komisiou na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich*, ktorá je zriadená na Ministerstve spravodlivosti Slovenskej republiky.

Aj Smernica EÚ 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách vyžaduje, aby pojmy v spotrebiteľských zmluvách spĺňali určité normy, najmä aby boli v súlade so zásadou dobrej viery a aby nevyvolali značnú nerovnováhu medzi právami a povinnosťami medzi zmluvnými stranami na úkor spotrebiteľa.

Hlavným prvkom všeobecného kritéria spravodlivosti je to, aby nekalá zmluvná podmienka spôsobovala značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach strán na ujmu spotrebiteľa. Pojem výraznej nerovnováhy znamená, že predajca zneužíva svoje postavenie voči spotrebiteľovi - predajca je zvyčajne v silnejšej pozícii, pretože má viac vedomostí o príslušných výrobkoch a službách. Cieľom je skontrolovať, či zmluva nevystavuje spotrebiteľa menej výhodným podmienkam, než sú podmienky stanovené platnou legislatívou členského štátu EÚ.

Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené podmienky sú súčasťou zmlúv uzavretých na diaľku, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže ovplyvniť.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu.

Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté na to, že uvedením podmienok v rozpore správnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienok.

Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov a na uplatnenie reklamácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zníženej miere represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom š. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Na druhej strane však správny orgán sa snaží vždy v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní výšky pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania, nakoľko pri určení výšky pokuty bolo zohľadnené promptné prijatie nápravných opatrení, ako aj spoluprácu účastníka konania s orgánom dohľadu počas celej doby výkonu kontroly.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.