

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

---

Číslo: P/0024/07/21

Dňa: 24.05.2021

**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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade § 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: **THS Kežmarok, s. r. o.**

sídlo: **Garbiarska 19, 060 01 Kežmarok**

IČO: **17 081 815**

(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 3** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len "viazanie predaja") na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby, keď v čase kontroly dňa 17.03.2021 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. 79/2021 zistené, že účastník konania prostredníctvom internetového obchodu [www.prva.sk](http://www.prva.sk), na základe objednávky č. 2021169314173647 (kontrolného nákupu) vykonanej inšpektormi SOI v postavení spotrebiteľov viazal predaj výrobku - *grafická karta XFX RADEON RX 580 GTS XXX EDITION (RX-580P8DFD6)*, cenu výrobku: 589,00 € na kúpu iného výrobku, keď predávajúci uvádzal pri predmetnom výrobku ako aj následne telefonicky po vykonaní objednávky (kontrolného nákupu) informoval o tej skutočnosti, že kúpa grafickej karty, (ktorá bola predmetom kontrolného nákupu) je možná len s nákupom vybraných druhov základných dosiek prípadne vybraných druhov procesorov, ktoré predávajúci ponúka na predaj v internetovom obchode; zistené pri výkone kontroly dňa 18.03.2021 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 79/2021, za čo mu

## u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **900,00 €**, slovom deväťsto 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 – 00240721**.

## O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podania spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 79/2021 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 3 zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len "viazanie predaja") na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby, keď v čase kontroly dňa 17.03.2021 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. 79/2021 zistené, že účastník konania prostredníctvom internetového obchodu [www.prva.sk](http://www.prva.sk), na základe objednávky č. 2021169314173647 (kontrolného nákupu) vykonanej inšpektormi SOI v postavení spotrebiteľov viazal predaj výrobku - *grafická karta XFX RADEON RX 580 GTS XXX EDITION (RX-580P8DFD6)*, cenu výrobku: 589,00 € na kúpu iného výrobku, keď predávajúci uvádzal pri predmetnom výrobku ako aj následne telefonicky po vykonaní objednávky (kontrolného nákupu) informoval o tej skutočnosti, že kúpa grafickej karty, (ktorá bola predmetom kontrolného nákupu) je možná len s nákupom vybraných druhov základných dosiek prípadne vybraných druhov procesorov, ktoré predávajúci ponúka na predaj v internetovom obchode.

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 22.04.2021, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 07.05.2021.

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.

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

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 15.04.2021 bolo správne orgánu doručené prostredníctvom elektronickej pošty vyjadrenie kontrolovanej osoby k výzve 210/07/2021/PO/79/21, kde kontrolovaná osoba uvádza, že podmienka nákupu bola zo stránky stiahnutá obratom po doručení oznámenia. V tomto prípade kontrolovaná osoba postupovala podľa podmienok svojho dodávateľa, ktorý vyžadoval nákup komponentu k daným grafickým kartám, ktoré sa nakupujú iba za podmienky nákupu procesora alebo matičnej dosky, pričom tieto podmienky sú dané priamo výrobcom. Na zákazníka bola táto podmienka presunutá s tým, že mu kontrolovaná osoba nechcela vnútiť konkrétny komponent ale ponúknuť výber, ktorý by mu najviac vyhovoval. V prílohe tohto podania zasiela kontrolovaná osoba foto zo stránok dodávateľa a nižšie už opravené produkty.

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, dodávateľa, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

*Podľa § 4 ods. 3 zákona predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom.*

*<sup>11a)</sup> Predávajúci nesmie odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len "viazanie predaja") na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak*

*a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,*

*b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.*

Dňa 17.03.2021 vykonali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj kontrolu účastníka konania, zameranú na dodržiavanie povinností predávajúceho, vyplývajúcich z platných právnych predpisov z 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 v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 79/2021.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie povinnosti predávajúceho, vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona spoľahlivo preukázané.

V citovanom zákonnom ustanovení zákon zakazuje vykonávať podmienený predaj výrobkov alebo podmienené poskytovanie služieb, ktoré treba vidieť vo viazaní predaja jedného výrobku na predaj iného výrobku alebo vo viazaní poskytnutia jednej služby na poskytnutie inej služby Uvedený zákaz viazania predaja výrobku svoj základ nachádza v základných právach spotrebiteľa uvedených v ustanovení § 3 zákona predovšetkým v ochrane ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že dňa 17.03.2021 bola inšpektormi SOI vystupujúcimi v postavení spotrebiteľov pod utajenou identitou v zmysle § 5 ods. 7 písm. i) 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 vytvorená na internetovom obchode [www.prva.sk](http://www.prva.sk) objednávka 1 druhu výrobku - *grafická karta XFX RADEON RX 580 GTS XXX EDITION (RX-580P8DFD6)*, cenu výrobku: 589,00 € (spôsob platby: Dobierka v hotovosti, spôsob prepravy: osobný odber) pod fiktívnymi údajmi, ktorá bola zaevidovaná pod č. 2021169314173647.

Predmetom kontrolného nákupu teda bola grafická karta XFX RADEON RX 580 GTS XXX EDITION (RX-580P8DFD6) u ktorej predávajúci v internetovom obchode [www.prva.sk](http://www.prva.sk) uvádza informáciu v znení, citujeme: „*Nákup grafickej karty je možný, so zakúpením základnej dosky!*“

Po vykonaní objednávky č. 2021169314173647 dňa 17.03.2021 telefonicky kontaktoval predávajúci inšpektora SOI vykonávajúceho kontrolný nákup prostredníctvom svojho zamestnanca, aby informoval o tej skutočnosti, že kúpa grafickej karty, (ktorá je predmetom kontrolného nákupu) je možná len s nákupom vybraných druhov základných dosiek prípadne vybraných druhov procesorov, ktoré predávajúci ponúka na predaj v internetovom obchode [www.prva.sk](http://www.prva.sk), čo bolo odmietnuté.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola predávajúcim dňa 17.03.2021 objednávka číslo: 2021169314173647 zrušená (stornovaná).

Na základe vyššie uvedených skutočností konštatujeme, že predávajúci viazal predaj výrobku (grafickej karty XFX RADEON RX 580 GTS XXX EDITION (RX-580P8DFD6) v hodnote 589,00 €, ktorá bola predmetom kontrolného nákupu (objednávky číslo: 2021169314173647 zo dňa 18.03.2021) na predaj ďalšieho výrobku (na vybrané druhy matičných dosiek resp. na vybrané druhy procesorov) čím došlo k porušeniu § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie viazať predaj výrobku na predaj ďalšieho výrobku..

Okrem grafickej karty, ktorá bola predmetom kontrolného nákupu uvádzal predávajúci vo svojom internetovom obchode [www.prva.sk](http://www.prva.sk) informáciu o možnom nákupe grafickej karty len so zakúpením základnej dosky aj u týchto dvoch druhov grafických kariet: grafická karta GIGABYTE GV-N3060VISION OC-12GD v hodnote: 1.099,00 € a grafická karta GIGABYTE GV-3060GAMING OC-12GD v hodnote: 1.049,00 €.

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.

V tomto prípade neobstojí ani námietka účastníka konania, podľa ktorej za viazanie predaja sa nepovažuje, ak viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov danej priamo výrobcom, nakoľko totožný výrobok bol ponúkaný na predaj aj prostredníctvom internetových obchodov: <https://zdomu.sk/amd/239285-xfx-radeon-rx-580-gts-xxx-edition-8gb-256-bit-ddr5-3xdp-hdmi.html> resp. <https://www.danimani.sk/xfx-amd-radeon-rx-580-gts-xxx-edition-8gb-rx-580p8dfd6-114961.html> bez toho aby bol tento výrobok podmienený kúpou základnej dosky, resp. procesora, pričom účastník konania v samotnom internetovom obchode ponúka na predaj aj iné grafické karty, kde neviaže ich kúpu na kúpu základnej dosky, resp. procesora.

Grafická karta je komponent počítača, ktorý zabezpečuje zobrazenie informácií na zobrazovacej jednotke, napríklad na monitore.

Základná doska je doska obsahujúca elektronické súčiastky tvoriace základné prvky osobného počítača alebo iného elektronického zariadenia založeného na procesoroch. Matičná doska je zjednocujúcim prvkom v počítači, všetky ostatné moduly, súčasti, diely a periférie sa priamo, alebo nepriamo vkladajú, alebo pripájajú k matičnej doske.

Už zo samotných hore uvedených definícií je zrejmé, že grafická karta nie je technicky výslovne viazaná na základnú dosku, nakoľko potom by každá grafická karta musela byť viazaná na kúpu matičnej dosky.

Ak účastník konania mal úmysel predávať spolu s grafickou kartou aj základnú dosku počítača, resp. pre zachovanie výkonu grafickej karty pre daný účel naplňujúc ust. § 4 ods. 3 zákona mal predávať daný produkt v jednom balíku (grafická karta + základná doska/procesor) za jednu konečnú cenu a vtedy by nenastal prípad viazania výrobku na iný výrobok.

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. Správny orgán tiež podotýka, že účastník konania sa nemôže zbaviť zodpovednosti za vlastné porušenie zákonných povinností tým, že poukáže na nesplnenie zákonných povinností iným subjektom (dodávateľom). 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. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. 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 pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 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.

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 je správne mu orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť a spôsob porušenia povinnosti, vzhľadom na to, že predávajúci uprel viazal predaj výrobku - *grafická karta XFX RADEON RX 580 GTS XXX EDITION (RX-580P8DFD6)*, cenu výrobku: 589,00 € na kúpu iného výrobku. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pristúpil k určaniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práva spotrebiteľa. Správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že viazaním predaja výrobku, ktorý je z hľadiska prevádzkových možností predávajúceho nezávislý, dochádza k majetkovej ujme spotrebiteľa v prípade, ak má záujem okúpu jednotlivého výrobku samostatne.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že porušením zákazu viazať predaj výrobku na predaj iného výrobku dochádza k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ, ktorý má záujem o daný výrobok nakoniec mu nebude ani odpredaný, ale iba za podmienky zakúpenia iného výrobku, ktorý reálne nepotrebuje a o ktorý nemá ani záujem, čo vedie spotrebiteľa k tomu, že musí si daný produkt zakúpiť u iného predávajúceho, čím dochádza aj k značenému časovému zaťaženiu spotrebiteľa, ktorý musí v dôsledku takého to konania predávajúceho vyhľadať produkt znova za účelom jeho kúpy. Súčasne musel vynaložiť väčšie finančné prostriedky, ak mal záujem o daný výrobok, avšak tento mu bol odpredaný až po zakúpení iného výrobku (základnej dosky), čím je zároveň marený aj účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Citované zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov a zároveň korešponduje správami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických.

Viazaním výrobku na kúpu iného výrobku súčasne dochádza aj k priamemu finančnému poškodeniu spotrebiteľa tým, že daný výrobok môže predávajúci ponúkať vo výhodnej "akciovej" cene, ktorá vyvolá u spotrebiteľa dojem ekonomickej výhodnosti kúpy takého to výrobku. Konaním predávajúci, ktorý viaže následne takýto predaj výrobku na kúpu iného výrobku dôjde potom k samotnému zrušeniu objednávky tým, že pre spotrebiteľa kúpa výrobku, ktorá sa javila ako "výhodná" nakoniec sa stane tou najdrahšou ponukou pre kúpu výrobku, čoho dôsledkom je neočakávané sklamanie spotrebiteľa, ktorý musí nato podstúpiť kúpu výrobku u iného predávajúceho za možno už vyššiu cenu, čoho priamym dôsledkom je jeho ekonomické poškodenie a tým nenaplnený zmysel a účel § 3 zákona a to ochrane jeho ekonomických záujmov.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Závažnosť protiprávneho konania nemožno bagatelizovať, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ako aj tá skutočnosť, že účastník konania si svoje zákonné povinnosti nesplnil opakovane voči minimálne dvom spotrebiteľom, čo je prirážajúcou okolnosťou, ktorú musel správny orgán zohľadniť pri celkovej výške pokuty ako aj celkovú hodnotu dotknutých výrobkov prevyšujúcu viac ako 2500 €.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť až do výšky 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 správny orgán zohľadnil odstránenie nedostatkov zistených vykonanou kontrolou, čo berie ako poľahčujúcu okolnosť, ktorá bola zohľadnená pri určení výšky sankcie.

### **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/0028/07/21

Dňa: 08.06.2021

**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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

**r o z h o d o l   t a k t o :**

účastníkovi konania: **Dušan Hanes**  
miesto podnikania: **Drevárska 280/4C, 052 01 Spišská Nová Ves**  
IČO: **41 690 427**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b)** v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva o i. právo na uplatnenie reklamácie, keď v čase kontroly dňa 31.03.2021 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. 690/2020 zistené, že účastník konania ako predávajúci (zhotoviteľ diela) v záväznej cenovej ponuke č. 20000927 zo dňa 25.06.2020 uvedením podmienky v znení „Záručná doba na základe vyhlásenia zhody 24 mesiacov na plnú funkčnosť príslušenstva pri riadnom zaobchádzaní a bežnej údržbe v prípade, že montáž prevedie naša firma alebo zmluvná montážna firma.“ uvádzal podmienku, ktorá vylučuje alebo obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady veci garantované právnymi predpismi, čím dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie; zistené pri výkone kontroly dňa 31.03.2021 vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 690/2020, za čo mu

## u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **500,00 €**, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukázkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00280721**.

## O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 690/2020 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu predávajúceho: podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva o i. právo na uplatnenie reklamácie, keď v čase kontroly dňa 31.03.2021 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. 690/2020 zistené, že účastník konania ako predávajúci (zhotoviteľ diela) v záväznej cenovej ponuke uvedením podmienky v znení „Záručná doba na základe vyhlásenia zhody 24 mesiacov na plnú funkčnosť príslušenstva pri riadnom zaobchádzaní a bežnej údržbe v prípade, že montáž prevedie naša firma alebo zmluvná montážna firma.“ uvádzal podmienku, ktorá vylučuje alebo obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady veci garantované právnymi predpismi, čím dochádza k upieraniu právna spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie.

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 29.04.2021, doručeným do vlastných rúk prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).

Správny orgán po opätovnom preskúmaní podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že porušenie povinnosti podľa § 16 ods. 1 a § 18 ods. 5 zákona, ktoré boli uvedené ako dôvody v oznámení o začatí správneho konania vypúšťa pre nedostatočné a nesprávne zistený a vyhodnotený skutkový stav zaznamenaný v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly a nevyvodzuje voči účastníkovi konania administratívno – právnu zodpovednosť za uvedené nedostatky. V ostatnom však dôvod vedenia správneho konania ostal nezmenený, ktorý tvorí predmet správneho konania pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona.

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.

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

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Dňa 15.05.2021 došlo k uplynutiu uloženej lehoty s fikciou doručenia.

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 dôvodu začatia správneho konania sa účastník konania nevyjadril.

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

*Podľa § 3 ods. 1 zákona má každý spotrebiteľ 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 § 4 ods. 2 písm. b) zákona predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona.*

Dňa 05.11.2020 začali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj kontrolu účastníka konania, zameranú na dodržiavanie povinností predávajúceho, vyplývajúcich z platných právnych predpisov z 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 a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 690/2020.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazu predávajúceho, vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona spoľahlivo preukázané.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že dňa 25.06.2020 účastník konania vypracoval cenovú ponuku č. 20000927, predmetom ktorej bola výroba a dodanie - 4ks vnútorný parapet Werzalit 250mm biely, obojstranná plastová krytka biela v sume á 310,93 € s DPH, na základe zadaných rozmerov spotrebiteľa, ktorá bola následne emailom zaslaná spotrebiteľovi, pričom dňa 13.07.2020 spotrebiteľ potvrdil cenovú ponuku emailom na základe zadaných a potvrdených rozmerov, ktoré následne boli vyrobené a dodané dňa 30.07.2020 (odovzdávací protokol – dodací list). Kontrolou obsahov údajov v cenovej ponuke bolo zistené, že v predmetnej cenovej ponuke (potvrdenie o prevzatí objednávky) účastník konania uviedol podmienku v znení „Záručná doba na základe vyhlásenia zhody 24 mesiacov na plnú funkčnosť príslušenstva pri riadnom zaobchádzaní a bežnej údržbe v prípade, že montáž prevedie naša firma alebo zmluvná montážna firma.“, ktorá vylučuje alebo obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady veci garantované právnymi predpismi, čím dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Uvedená zmluvná podmienka zároveň 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. Súčasne podľa § 621 Občianskeho zákonníka záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Ak kupujúci neobjedná vykonanie služby do troch týždňov, záručná doba začne plynúť odo dňa prevzatia veci. Predávajúci teda zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. 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 nie je rozhodujúce, kto už predmetnú vec (dielo) uviedol do prevádzky, nakoľko v tomto prípade je dôležité, že spotrebiteľ si zakúpil u predávajúceho výrobok. Ak kupujúci neobjedná vykonanie služby do troch týždňov, záručná doba začne plynúť odo dňa prevzatia veci, čo je pre spotrebiteľa jediná sankcia za nesplnenie tejto povinnosti. V prípade ak by spotrebiteľ objednal vykonanie uvedenia do prevádzky iným subjektom ako predávajúci, tak tento subjekt bude spotrebiteľovi zodpovedať za vady vykonanej činnosti (uvedenia do prevádzky) ale nie za vady veci (diela), ktoré zhotovil a odpredal samotný predávajúci.

Z uvedeného je teda zrejmé, že účastník konania uvedením tejto podmienky predávajúci svojim konaním môže vylúčiť právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie t.j. právo podľa § 3 ods.1 zákona. Predávajúci má povinnosť previať si reklamáciu uplatnenú prijať a v zmysle § 18 ods. 8 zákona spotrebiteľovi vydať potvrdenie o prijatí reklamácie.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter. Pre posúdenie veci je rozhodujúca skutočnosť, že spotrebiteľ nemal možnosť realizovať svoje zákonom garantované právo uplatniť reklamáciu a to predávajúceho (zhotoviteľa diela) t.j. u subjektu, ktorý je nepochybne nositeľom zodpovednosti za vady výrobku (diela)

*Podľa § 499 Občianskeho zákonníka (ďalej „OZ“) kto prenechá inému vec za odplatu, zodpovedá za to, že vec v čase plnenia má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali, a že vec nemá právne vady.*

*Podľa § 616 OZ predávaná vec musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.*

Z citovaných ustanovení OZ vyplýva, že plnenie je vadné, ak jeho predmet nemá vlastnosti, ktoré boli zmluvne dohodnuté. V prípade, ak vlastnosti plnenia neboli dohodnuté, je plnenie vadné, ak nemá vlastnosti, ktoré sú pri tomto predmete obvyklé a ktoré sa pri ňom všeobecne predpokladajú. Plnenie je vadné aj vtedy, keď ho nemožno použiť podľa povahy alebo účelu zmluvy.

*Podľa § 645 ods. 1 OZ zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vec zhotovená na zákazku pri prevzatí objednávateľom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Rovnako zodpovedá za to, že vec má vlastnosti, ktoré si objednávateľ pri zákazke vymienil.*

*Podľa § 645 ods. 2 OZ zhotoviteľ zodpovedá za vady vykonanej zákazky, ktorých príčinou je vadnosť materiálu dodaného objednávateľom alebo nevhodnosť jeho pokynov, ak objednávateľ na vadnosť materiálu alebo nevhodnosť jeho pokynov neupozornil.*

*Podľa § 646 ods. 1 OZ záručná doba je 24 mesiacov.*

*Podľa § 647 OZ záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia veci. Ak objednávateľ prevzal vec až po dni, do ktorého mal povinnosť ju prevziať, plynie záručná doba už odo dňa, keď mal túto povinnosť.*

*Podľa § 648 ods. 1 OZ ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, je objednávateľ oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. Zhotoviteľ je povinný odstrániť vadu bez zbytočného odkladu.*

*Podľa § 648 ods. 2 OZ ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa objednávky riadne užívať ako vec bez vady, má objednávateľ právo na zrušenie zmluvy. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci podľa objednávky, má objednávateľ právo na primeranú zľavu.*

*Podľa § 649 OZ práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u zhotoviteľa v záručnej dobe; inak práva zaniknú. Čas od uplatnenia práva zo záruky až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta. Zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.*

Z citovaných zákonných ustanovení vyplýva, že pri zhotovení diela zodpovedá za vady veci zhotoviteľ diela ako predávajúci. Táto zodpovednosť je objektívna, čo znamená, že pre jej vznik sa nevyžaduje porušenie právneho predpisu, ani zavinenie predávajúceho. Zákonnú zodpovednosť predávajúceho za vady diela nemožno vylúčiť, ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového právneho vzťahu. Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady ním predaného výrobku (diela) alebo poskytnutej služby je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona č. 250/2007 Z.z., teda reklamáciu prijať, zaevidovať v evidencii reklamácií, vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonných spôsobov a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytyka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Predpokladom plnenia týchto zákonných povinností predávajúceho je však splnenie povinnosti prijať reklamáciu.

Ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa považuje správny orgán za závažné, najmä keď zakúpený výrobok spotrebiteľa obsahuje vady, teda výrobok (dielo) nemôže z uvedeného dôvodu používať napriek tomu, že bol riadne zakúpený a zhotovený. Preto je potrebné aby predávajúci v zákonom určenej lehote pri uplatnení spotrebiteľovho práva na reklamáciu spolupracoval tak, ako je uvedené predovšetkým v zákone o ochrane spotrebiteľa a spotrebiteľ mohlo daný výrobok používať, prípadne si zakúpiť nový, pokiaľ by reklamácia nebola dôvodná.

Spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, ktorý nesie zodpovednosť za kvalitu predávaných výrobkov (zhotovenie diela) počas celej záručnej doby, pričom z tejto zodpovednosti predávajúcemu vyplývajú i ďalšie povinnosti a zákazy ustanovené zákonom vrátane zákazu upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie, ktorý bol uvedením tejto podmienky v cenovej záväznej objednávke v danom prípade porušený.

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, resp. môže dôjsť 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.

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 zřejmé, 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.

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. 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 pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 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.

Súčasne správny orgán v tomto rozhodnutí neuvádzal vyjadrenie - sprievodný list kontrolovanej osoby k výzve na doručenie dokladov a stanoviska, nakoľko to bolo súčasťou inšpekčného záznamu v celom znení, s ktorým sa orgán dozoru zaoberal pri vyhodnotení samotného skutkového stavu a ktorého závery sú obsiahnuté v samotnom inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly.

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 je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona, t.j. právo na uplatnenie reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán ďalej uvádza, že uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. Podľa ustanovení občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, či poskytovateľ služby povinný reklamáciu prijať a vybaviť v zákonom stanovenej lehote pri dodržaní postupu ustanoveného zákonom. Spotrebiteľovi je pred svojvoľou predávajúceho pri posudzovaní reklamovaného výrobku poskytovaná ochrana tým, že predávajúci má počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku povinnosť nechať výrobok odborne posúdiť, pričom takéto posúdenie môže vykonať osoba určená v § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi zákon dáva možnosť v prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, ktorá bola zamietnutá, oboznámiť sa s výsledkami odborného posúdenia a teda možnosť zistiť dôvody v dôsledku, ktorých došlo k zamietnutiu reklamácie. Uvedený postup zabezpečuje nielen ochranu spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko takto vybavená reklamácia je presvedčivá a v spotrebiteľovi nevzbudzuje pochybnosti tak o dôvodoch zamietnutia reklamácie, ako aj o profesionalite či úrovni daného predávajúceho.

Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočností, že došlo k vážnemu zásahu do práva spotrebiteľa. Konanie účastníka konania, kedy uprie spotrebiteľovi právo na riadne vybavenie reklamácie, je možno považovať za závažné, a to aj vzhľadom na skutočnosť, že týmto konaním došlo tiež k upretiu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov. Pre zaručenie právnej istoty spotrebiteľa zákon stanovuje postup, lehoty a formu ako má byť reklamácia predávajúcim prijatá, vybavená a ako má byť spotrebiteľ o jej prijatí a vybavení informovaný. Na všetkých právach garantovaných v rámci reklamačného konania zákonom o ochrane spotrebiteľa však spotrebiteľ môže byť ukrátený odmietnutím prijatia reklamácie a to uvádzaným podmienok, ktoré navyše majú charakter neprijateľných zmluvných podmienok, ktoré 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. 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.

Upretím práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie môže byť zo strany účastníka konania – zhotoviteľa diela znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Upretím práva na uplatnenie reklamácie spotrebiteľovi – objednávateľovi diela vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd diela, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Spotrebiteľ taktiež nie je následne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady predmetného diela. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Jedným z chránených práv spotrebiteľa je v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa nielen ochrana ekonomických záujmov, ale aj právo na uplatnenie reklamácie, s ktorým je spojená povinnosť predávajúceho riadne sa reklamáciou zaoberať a túto v stanovenej lehote vybaviť.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 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 najmä preventívnu funkciu.

### **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/0031/07/21

Dňa: 08.06.2021

**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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov.

**r o z h o d o l   t a k t o :**

účastníkovi konania: **VPK, s. r. o.**  
sídlo: **Jilemnického 3, 081 02 Prešov**  
IČO: **36 484 555**  
(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 obchodu [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. IV. Dodacie podmienky**“ uvedením: bod 4.2. „*Pri doručení zásielky kuriérom je zákazník povinný skontrolovať zásielku - jej prípadné poškodenie. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom/porušenom balení zásielky. V prípade, že zásielka je poškodená a po kontrole obsahu zásielky je zistené, že obsah zásielky nezodpovedá obsahu faktúry/objednávky, alebo jej obsah je poškodený, je zákazník povinný túto skutočnosť zapísať v prítomnosti kuriéra do škodového zápisu. Pri nesplnení vyplnenia škodového zápisu, dodatočné reklamácie nebudú akceptované. Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.*“, bod 4.3. „*Zákazník je povinný ihneď po doručení zásielky tovar úplne vybaľiť a zistiť či nie je mechanicky poškodený a či obsah balenia zodpovedá fakturovanému tovaru. V prípade, že obsah zásielky nezodpovedá fakturovanému tovaru, alebo je tovar mechanicky poškodený (avšak bez známok poškodenie samotnej zásielky, na čo sa vzťahuje bod 4.2.), je zákazník túto skutočnosť bezodkladne oznámiť predávajúcemu. Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.*“ a v časti obchodných podmienok „**Čl. VII. Spotrebiteľské zmluvy, poučenie o práve odstúpiť od zmluvy,****

**vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy**“ uvedením: „*Milí zákazníci, tovar môžete nám do 14 dní od doručenia k Vám, v pôvodnom obale a nepoužitý vrátiť späť.*“, „...*POSTUP: 5. Tovar zasielajte v pôvodnom obale / v pôvodnej krabici /, tak aby sa pri doručení nepoškodil.*“, 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 obchodu [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. Ochrana osobných údajov**“ uvedením: bod II. Súhlas dotknutej osoby: „*Kupujúci /ďalej aj ako „dotknutá osoba“/ zaslaním objednávky dáva predávajúcemu /ďalej aj ako prevádzkovateľ“/ súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZOOÚ“), aby predávajúci spracovával a uschovával jeho osobné údaje na účel uvedený v bode 3 nižšie a v rozsahu uvedenom v bode 4 nižšie a ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch.*“ 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; v časti obchodných podmienok „**Čl. V. Cenové podmienky**“ uvedením: bod 5.1. „*Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa týchto všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 12 ods. 1 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.*“; v časti obchodných podmienok „**Čl. VII. Spotrebiteľské zmluvy, poučenie o práve odstúpiť od zmluvy, vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy**“ uvedením: *V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) máte právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) upravujúceho problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho;

**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 obchodu [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. II. Objednávka**“ uvedením: bod 2.2. „*Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je telefonické alebo e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako 'Potvrdenie objednávky'. V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý.*“; v časti obchodných podmienok „**Čl. III. Storno objednávky**“ uvedením: bod 3.2. „*Dodávateľ 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. Kupujúci má v takomto prípade právo odstúpiť od kúpnej zmluvy.*“; v časti obchodných podmienok „**Čl. V. Cenové podmienky**“ uvedením: bod 5.1. „*Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa týchto všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 12 ods. 1 zákona č.*

108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.“, bod 5.3. „Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar, ktorý spotrebiteľ uhradil vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru alebo služby. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ v prípade, ak výrobok plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný.“, bod 5.4. „Kupujúci nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je predaj počítačových programov a hier, ktoré kupujúci už rozbalil. Počítačové programy a hry je možné vrátiť do siedmich dní, iba ak sú v pôvodnom zafóliovanom obale.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. VIII. Záručné podmienky, záručná doba, reklamačný poriadok**“ uvedením: „Tovar je pri doprave bezpečne zabalený. Pri preberaní tovaru vždy skontrolujte stav obalu a v prípade poškodenia obalu, skontrolujte tovar. Ak zistíte mechanické poškodenie tovaru, tovar nepreberajte, Ak zistíte mechanické poškodenie zapríčinené prepravou až po rozbalení tovaru, prípadne pri prvom použití (do 3 dní od doručenia), okamžite nám túto skutočnosť nahláste. Neskôr nebude reklamácia mechanického poškodenia zapríčineného prepravou uznaná.“, uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. h)** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď na internetovej stránke obchodu [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona ako ani informácia o tom, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. k)** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke obchodu [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) sa predmetná informácia nenachádzala v žiadnej podobe, nakoľko účastník konania v bode č. 7.4. obchodných podmienok uvádzal dôvody, kedy nemôže kupujúci odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu, avšak tieto dôvody nie sú tie v zmysle § 7 ods. 6 písm. a – až l cit. zákona;

zistené pri výkone kontroly zo dňa 19.03.2021 internetového obchodu [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk), prevádzkovaného kontrolovanou osobou: VPK, s. r o., Jilemnického 3, 081 02 Prešov, zameranú na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 58/2021, za čo mu

## u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **800,00 €**, slovom osemsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukázkou

typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00310721.

### 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.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. IV. Dodacie podmienky**“ a v časti obchodných podmienok „**Čl. VII. Spotrebiteľské zmluvy, poučenie o práve odstúpiť od zmluvy, vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy**“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„**Čl. IV. Dodacie podmienky**“: bod 4.2. „*Pri doručení zásielky kuriérom je zákazník povinný skontrolovať zásielku - jej prípadné poškodenie. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom/porušenom balení zásielky. V prípade, že zásielka je poškodená a po kontrole obsahu zásielky je zistené, že obsah zásielky nezodpovedá obsahu faktúry/objednávky, alebo jej obsah je poškodený, je zákazník povinný túto skutočnosť zapísať v prítomnosti kuriéra do škodového zápisu. Pri nesplnení vyplnenia škodového zápisu, dodatočné reklamácie nebudú akceptované. Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.*“

„**Čl. IV. Dodacie podmienky**“: bod 4.3. „*Zákazník je povinný ihneď po doručení zásielky tovar úplne vybalit' a zistiť či nie je mechanicky poškodený a či obsah balenia zodpovedá fakturovanému tovaru. V prípade, že obsah zásielky nezodpovedá fakturovanému tovaru, alebo je tovar mechanicky poškodený (avšak bez známok poškodenie samotnej zásielky, na čo sa vzťahuje bod 4.2.), je zákazník túto skutočnosť bezodkladne oznámiť predávajúcemu. Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.*“

„**Čl. VII. Spotrebiteľské zmluvy, poučenie o práve odstúpiť od zmluvy, vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy**“: „*Milí zákazníci, tovar môžete nám do 14 dní od doručenia k Vám, v pôvodnom obale a nepoužitý vrátiť späť.*“, „...**POSTUP: 5. Tovar zasielajte v pôvodnom obale /v pôvodnej krabici /, tak aby sa pri doručení nepoškodil.**“

### Hodnotenie

Týmito podmienkami predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v prvej podmienke (bod 4.2. 4.3.) ukladá účastník konania spotrebiteľovi povinnosť skontrolovať neporušenosť obalu a v prípade poškodenia zásielky ukladá kupujúcemu povinnosť spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom, resp. porušenom balení zásielky v prítomnosti kuriéra, prekontrolovať si obsah zásielky s faktúrou, skontrolovať poškodenosť obsahu zásielky s následným zapísaním do škodového zápisu, resp. uchovania obalového materiálu zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody, avšak predávajúci nemôže podmieňovať doručenie zásielky skontrolovaním neporušenosti obalu, jeho obsahu a v prípade akýchkoľvek väd spísať reklamačný protokol (uviesť to do škodového

zápisu), resp. predávajúci nemôže podmieňovať šetrenie príčin škody uchovaním obalového materiálu, keďže žiaden právny predpis túto povinnosť kupujúcemu neukladá. Ustanovenie o zápise škody alebo nekompletnosti zásielky môže mať preto iba odporúčací charakter.

Zároveň podmienkami (v čl. VII.) ukladal účastník konania taktiež spotrebiteľovi povinnosť dodržať podmienku vrátenia nepoužitého tovaru, resp. povinnosť dodržať podmienku vrátenia tovaru v pôvodnom obale (pôvodnej krabici) bez právneho dôvodu, nakoľko 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.

Kupujúci v prípade poškodenia obalov, resp. nezaslania tovaru v pôvodnom nepoškodenom obale nie je povinný takýmto spôsobom doručiť výrobok predávajúcemu (predávajúci nemôže podmieňovať akceptáciu odstúpenia od zmluvy vrátením tovaru v pôvodnom, nepoškodenom obale a nepoškodeného a nepoužitého tovaru), keďže žiaden právny predpis túto povinnosť kupujúcemu neukladá. Odstúpenie od zmluvy teda nemožno vylúčiť pre absenciu obalu, resp. jeho poškodenie, 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 výrobku a zároveň žiadny právny predpis nedáva predávajúcemu právo požadovať od kupujúceho pri odstúpení do zmluvy predloženie pôvodného obalu. Predávajúci je povinný odstúpenie od zmluvy prijať aj v prípade, že spotrebiteľ nebude mať originálny obal k dispozícii.

- 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.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. Ochrana osobných údajov**“ uvedením: bod II. Súhlas dotknutej osoby: „Kupujúci /ďalej aj ako „dotknutá osoba“/ zaslaním objednávky dáva predávajúcemu /ďalej aj ako prevádzkovateľ“/ súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZOOÚ“), aby predávajúci spracovával a uschovával jeho osobné údaje na účel uvedený v bode 3 nižšie a v rozsahu uvedenom v bode 4 nižšie a ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch.“ 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; v časti obchodných podmienok „**Čl. V. Cenové podmienky**“ uvedením: bod 5.1. „Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa týchto všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 12 ods. 1 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. VII. Spotrebiteľské zmluvy, poučenie o práve odstúpiť od zmluvy, vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy**“ uvedením: *V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) máte právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) upravujúceho problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho;

- 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.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. II. Objednávka**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. III. Storno objednávky**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. V. Cenové podmienky**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. VIII. Záručné podmienky, záručná doba, 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. II. Objednávka**“: bod 2.2. *„Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je telefonické alebo e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako 'Potvrdenie objednávky'. V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý.“*

„**Čl. III. Storno objednávky**“: bod 3.2. *„Dodávateľ 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. Kupujúci má v takomto prípade právo odstúpiť od kúpnej zmluvy.“*

### **Hodnotenie**

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, keďže sú spôsobilé 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, 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 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 v prípade chybné ceny výrobku, 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. V. Cenové podmienky**“: bod 5.1. „*Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa týchto všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 12 ods. 1 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.*“, „**Čl. V. Cenové podmienky**“: bod 5.3. „*Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar, ktorý spotrebiteľ uhradil vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru alebo služby. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ v prípade, ak výrobok plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný.*“

### **Hodnotenie**

Uvedené zmluvné podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, keďže sú spôsobilé založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby.

Súčasne v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

„**Čl. V. Cenové podmienky**“: bod 5.4. „*Kupujúci nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je predaj počítačových programov a hier, ktoré kupujúci už rozbalil. Počítačové programy a hry je možné vrátiť do siedmich dní, iba ak sú v pôvodnom zafóliovanom obale.*“

### **Hodnotenie**

Uvedená zmluvná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. V zmysle ust. § 7 ods. 6 cit. zákona síce platí, že predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, avšak cit. ustanovenie



uvádza striktné dôvody, pre ktoré nemožno takýto tovar vrátiť a to z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a na tieto dôvody je následne viazaná podmienka neporušenosti ochranného obalu, pričom počítačové hry nepatria do kategórie tovarov, ktoré by po odstránení ochranného obalu (fólie) nebolo možné vrátiť z hygienických alebo zdravotných dôvodov, nakoľko nejde o prípady (počítačové hry a programy), pri ktorých je objektívne nemožné vrátiť poskytnuté plnenie alebo pri ktorých by mal predávajúci značne sťažené vrátené plnenie predať inému spotrebiteľovi.

**„Čl. VIII. Záručné podmienky, záručná doba, reklamačný poriadok“:** *„Tovar je pri doprave bezpečne zabalený. Pri preberaní tovaru vždy skontrolujte stav obalu a v prípade poškodenia obalu, skontrolujte tovar. Ak zistíte mechanické poškodenie tovaru, tovar nepreberajte, Ak zistíte mechanické poškodenie zapríčinené prepravou až po rozbalení tovaru, prípadne pri prvom použití (do 3 dní od doručenia), okamžite nám túto skutočnosť nahláste. Neskôr nebude reklamácia mechanického poškodenia zapríčineného prepravou uznaná.“*

### **Hodnotenie**

Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa za neprijateľnú podmienku uvedenú v spotrebiteľskej zmluve považuje najmä ustanovenia, ktoré vylučuje alebo obmedzuje 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.

- podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď na internetovej stránke [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona ako ani informácia o tom, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy;

- podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na

odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.sk) sa predmetná informácia nenachádzala v žiadnej podobe, nakoľko účastník konania v bode č. 7.4. obchodných podmienok uvádzal dôvody, kedy nemôže kupujúci odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu, avšak tieto dôvody nie sú tie v zmysle § 7 ods. 6 písm. a – až l cit. zákona.

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 18.05.2021, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). dňa 18.05.2021.

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.

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

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 30.04.2021 bolo správne orgánu do jeho elektronickej schránky doručená správa o odstránení nedostatkov po výkone kontroly – odpoveď, v ktorej kontrolovaná osoba uvádza, že na základe upozornenia SOI, aj napriek vyznačeným nedostatkom vo VOP oslovila kontrolovaná osoba externú firmu, aby boli aj tieto odstránené, nakoľko doposiaľ to robil pracovník, ktorý neovládal komplexnosť webu a pri prepisovaní textu na web urobil značné chyby. Nedostatky už boli odstránené, pričom nebolo zámerom kontrolovanej osoby zákazníka poškodiť, ani vynucovať neprimerané plnenie podmienok. Avšak v tejto dobe, kedy pracujú homeoffice a mnohí absolvujú aj karanténne opatrenia a prekovali ochorenia čo problémy po očkovaní bolo pre kontrolovanú osobu náročnejšie riešiť tieto veci.. Kontrolovaná osoba verí, že už bude všetko v poriadku.

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.*

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

*ktorou je Slovenská republika viazaná,*

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

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

*Podľa § 3 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z sa informácie podľa odseku 1 spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade*

*a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné,*

b) zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

Dňa 18.02.2021 začali inšpektori SOI kontrolu internetového obchodu [www.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.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 v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 58/21.

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.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.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.cerpacia-technika.sk](http://www.cerpacia-technika.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, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy ako ani informácia o tom, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, neposkytol spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy. 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 dojednaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. 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. a ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h) a k) zákona č. 102/2014 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 a zákona č. 102/2014 Z. z. 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 pokutu odpustiť, či 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 zosúladenie s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa na ktoré poukázal účastník konania, avšak vzhľadom na množstvo nedostatkov, ktorých počet dokopy nemožno považovať až za tak zanedbateľný aj vzhľadom na ich obsahový charakter musel správny orgán pristúpiť k uloženiu pokuty, pretože vyhodnotením tohto protiprávneho stavu dospel orgán dozoru k názoru, že v danom prípade sa

nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti aj vzhľadom na doterajšiu rozhodovaciu prax v obdobných sankcionovateľných prípadoch s tým, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. a preto po posúdení všetkých kritérií závažnosti protiprávneho konania nebolo možné upustiť od potrestania pri menej závažných porušeníach povinnosti, čo však s ohľadom na hore uvedené skutočnosti nie je prípad účastníka konania. Súčasne závažnosť protiprávneho konania spočíva aj v tom, že účastník konania nespĺnil záväzné pokyny z kontroly vykonanej dňa 19.03.2021 a protiprávny stav pretrvával aj pri výkone následnej kontroly dňa 13.04.2021, zameranej na dodržiavanie záväzných pokynov z predchádzajúcej kontroly, ktoré účastník konania nedodrжал.

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 § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.

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 ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy ako ani informácia o tom, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, neposkytol spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy. 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, súčasne predávajúci uvádzal vo všeobecných obchodných podmienkach už neplatný zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji, pričom od 13.06.2014 je platná právna úprava - zákon č. 102/2014 Z. z., upravujúci problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

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.

Čo sa týka poskytnutia informácii podľa § 3 ods. 1 cit. zákona, vzhľadom na nevyhnutnosť dostupnosti čo najúplnejších a neskreslených informácií, pre spotrebiteľa už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby zákon v § 3 odseku 1 ustanovuje povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o taxatívne vymedzených skutočnostiach. 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. Splnenie informačnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií voči spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky. Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných informačných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h) a k) cit. zákona.

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.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že účastník konania nesplnil záväzné pokyny z kontroly vykonanej dňa 19.03.2021 a protiprávny stav pretrvával aj pri výkone následnej kontroly dňa 13.04.2021, zameranej na dodržiavanie záväzných pokynov z predchádzajúcej kontroly, ktoré účastník konania nedodrжал, pričom však účastník konania pristúpil až následne po vykonaní druhej kontroly k splneniu záväzných pokynov, čo je poľahčujúcou okolnosťou.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

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.

V administratívno-právnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) zo dňa 13.02.1991, podľa ktorého pre ukládanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukládania trestných sankcií.

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. – Trestný zákon. Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania.

Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

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.

### **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/0034/07/21

Dňa: 08.06.2021

**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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **LIVMAR s. r o.**  
sídlo: **Jána Francisciho 1676/14, 054 01 Levoča**  
IČO: **46 035 729**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 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 (ďalej len „zákon 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 obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. Osobné údaje, ich spracovanie a ochrana**“ uvedením: „*Prevádzkovateľ internetového obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) týmto prehlasuje, že s osobnými údajmi svojich zákazníkov, získanými registráciou pri vytváraní zákazníckeho účtu, nakladá v zmysle „Zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov“.* 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; v časti obchodných podmienok „**Čl. Všeobecné ustanovenia**“ uvedením: „*Práva Kupujúceho vo vzťahu k Predávajúcemu vyplývajúce zo zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č.108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov zostávajú týmito obchodnými podmienkami nedotknuté.*“; neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone 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 (*d'alej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“*) upravujúceho problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a zároveň neposkytol spotrebiteľovi daňové identifikačné číslo, nakoľko je platcom dane z pridanej hodnoty, informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

**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 obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. Storno objednávky**“ uvedením: *„Kupujúci má právo stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu do 24 hodín. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť, ak sa tovar už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, Predávajúci bude okamžite kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že Kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet v lehote 15-tich kalendárnych dní.“*; \_\_\_\_\_ v časti obchodných podmienok „**Čl. Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy**“ uvedením: *„V prípade, keď je Kúpna zmluva uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (v tomto prípade elektronický obchod na internete), má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť do 7 dní od prevzatia tovaru. Iba v prípade, pokiaľ by Predávajúci neodovzdal Kupujúcemu informácie, ktoré je podľa § 10 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov povinný odovzdať, je táto doba 3 mesiace od prevzatia tovaru. Ak sú informácie riadne odovzdané v jej priebehu, dochádza k ukončeniu trojmesačnej doby a začína od tej doby trvať doba sedemdnňová. Kupujúci však nemôže odstúpiť od zmlúv vymenovaných v § 12 ods. 5 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov. Oznámenie Kupujúceho o odstúpení od Kúpnej zmluvy musí byť Predávajúcemu doručené do skončenia doby pre odstúpenie a zároveň musí byť Predávajúcemu riadne vrátený kompletný tovar v pôvodnom stave so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli Kupujúcemu dodané. Pre rýchle vybavenie veci je nutné vrátiť tovar na rovnakú adresu Predávajúceho, ktorá je v dokladoch k tovaru uvedená ako miesto, z ktorého bol tovar Kupujúcemu odoslaný. Odstúpením Kupujúceho od Kúpnej zmluvy sa Kúpna zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť Kupujúcemu najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy cenu zaplatenú za tovar prevodom na účet Kupujúceho. Náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci len v tom prípade, ak tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nemal vady. V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok Predávajúci nebude akceptovať odstúpenie od elektronickej objednávky a tovar bude vrátený na náklady Kupujúceho naspäť.“*; v časti obchodných podmienok „**Čl. Cenové podmienky**“ uvedením: *„Predávajúci nemá povinnosť tovar dodať za cenu chybnú, ale môže Kupujúcemu ponúknuť dodanie tovaru za cenu riadnu.“* a v časti obchodných podmienok „**Čl. Reklamácia a záruka**“ uvedením: *„Prípadné reklamácie vyriešime k Vašej spokojnosti individuálnou dohodou s Vami a v súlade s platným právnym poriadkom. Kupujúci je povinný tovar po jeho prevzatí prezrieť tak, aby zistil prípadné vady a poškodenia. Prípadné vady je kupujúci povinný ihneď nahlásiť našej firme. Za vady spôsobené prepravcom neručíme.“* uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky;

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

a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď na internetovej stránke obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. k)** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) sa predmetná informácia nenachádzala v žiadnej podobe;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. l)** zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka), keď na internetovej stránke obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) sa nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka); zistené pri výkone kontroly zo dňa 08.03.2021 internetového obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk), prevádzkovaného kontrolovanou osobou: LIVMAR s. r o., Jána Francisciho 1676/14, 054 01 Levoča, za čo mu

### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **600,00 €**, slovom šesťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukázkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00340721**.

### 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. 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.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. Osobné údaje, ich spracovanie a ochrana**“ uvedením: „*Prevádzkovateľ internetového obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) týmto prehlasuje, že s osobnými údajmi svojich zákazníkov, získanými registráciou pri vytváraní zákazníckeho účtu, nakladá v zmysle „Zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov“*. 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; v časti obchodných podmienok „**Čl. Všeobecné ustanovenia**“ uvedením: „*Práva Kupujúceho vo vzťahu k Predávajúcemu vyplývajúce zo zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej*



národnej rady č. 372/1990Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov zostávajú týmito obchodnými podmienkami nedotknuté.“; neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) upravujúceho problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a zároveň neposkytol spotrebiteľovi daňové identifikačné číslo, nakoľko je platcom dane z pridanej hodnoty, informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Uvedené je v rozpore s § 4 ods. 1 písm. b), d), e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. (ďalej len „zákon č. 22/2004 Z.z.“), v zmysle ktorého je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty, informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a informáciu o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

- 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.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. Storno objednávky**“ uvedením: „Kupujúci má právo stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu do 24 hodín.“; v časti obchodných podmienok „**Čl. Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy**“; v časti obchodných podmienok „**Čl. Cenové podmienky**“ a v časti obchodných podmienok „**Čl. Reklamácia a záruka**“ 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. Storno objednávky**“: „Kupujúci má právo stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu do 24 hodín. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť, ak sa tovar už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, Predávajúci bude okamžite kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že Kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet v lehote 15-tich kalendárnych dní.“

### **Hodnotenie**

Zákon č. 102/2014 Z.z. nepozná pojem „storno objednávky“ tak, ako ho uvádza predávajúci 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 účastník konania.

Zároveň stanovením neprimerane dlhej lehoty pre vrátenie peňazí (až 15 dní) spotrebiteľovi zo strany predávajúceho pri zrušení objednávky predávajúcim je výrazným zásahom do ochrany práv spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu garantuje § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a zakladá hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia

o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je nedostatok potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis), pričom použitím zásad analógie v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany predávajúceho je stanovenie dlhšej ako 14 dňovej lehoty pre vrátenie peňazí kupujúcemu je výrazným odkláňaním sa od ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov. 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. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

**„Čl. Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy“:** *„V prípade, keď je Kúpna zmluva uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (v tomto prípade elektronický obchod na internete), má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť do 7 dní od prevzatia tovaru. Iba v prípade, pokiaľ by Predávajúci neodovzdal Kupujúcemu informácie, ktoré je podľa § 10 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov povinný odovzdať, je táto doba 3 mesiace od prevzatia tovaru. Ak sú informácie riadne odovzdané v jej priebehu, dochádza k ukončeniu trojmesačnej doby a začína od tej doby trvať doba sedemdnňová. Kupujúci však nemôže odstúpiť od zmlúv vymenovaných v § 12 ods. 5 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov. Oznámenie Kupujúceho o odstúpení od Kúpnej zmluvy musí byť Predávajúcemu doručené do skončenia doby pre odstúpenie a zároveň musí byť Predávajúcemu riadne vrátený kompletný tovar v pôvodnom stave so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli Kupujúcemu dodané. Pre rýchle vybavenie vecí je nutné vrátiť tovar na rovnakú adresu Predávajúceho, ktorá je v dokladoch k tovaru uvedená ako miesto, z ktorého bol tovar Kupujúcemu odoslaný. Odstúpením Kupujúceho od Kúpnej zmluvy sa Kúpna zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť Kupujúcemu najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy cenu zaplatenú za tovar prevodom na účet Kupujúceho.“ Náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci len v tom prípade, ak tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nemal vady. V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok Predávajúci nebude akceptovať odstúpenie od elektronickej objednávky a tovar bude vrátený na náklady Kupujúceho naspäť.“*

### **Hodnotenie**

Vyššie uvedenou obchodnou podmienkou predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách z dôvodu, že uvedená podmienka spôsobuje výraznú nerovnosť zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods.1 Občianskeho zákonníka). Predávajúci informuje o neaktuálnom právnom predpise, nakoľko zákon 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o pri podomovom predaji a zásielkovom predaji bol zrušený zákonom č. 102/2014 Z.z., pričom v zmysle § 7 ods. 1 je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť o zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom v zmysle § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď

predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť a v zmysle § 7 ods. 3 cit. zákona ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1. a v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Podmienka týkajúca sa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúcemu do skončenia lehoty pre odstúpenie je rovnako tak neprijateľná v rozpore s ustanovením § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., podľa ktorého lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., pričom § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty (a nie doručený v tejto lehote).

**„Čl. Cenové podmienky“:** *„Predávajúci nemá povinnosť tovar dodať za cenu chybnú, ale môže Kupujúcemu ponúknuť dodanie tovaru za cenu riadnu.“*

### **Hodnotenie**

Vyššie uvedenou obchodnou podmienkou predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách z dôvodu, že uvedená podmienka spôsobuje výraznú nerovnosť 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 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 v prípade chybne uvedenej 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. Reklamácia a záruka“:** *„Prípadné reklamácie vyriešime k Vašej spokojnosti individuálnou dohodou s Vami a v súlade s platným právnym poriadkom. Kupujúci je povinný tovar po jeho prevzatí prezrieť tak, aby zistil prípadné vady a poškodenia. Prípadné vady je kupujúci povinný ihneď nahlásiť našej firme. Za vady spôsobené prepravcom neručíme.“*

### **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. Navyše kupujúci v prípade zistenia poškodenia zásielky nie je povinný po prevzatí tovar prezrieť ihneď nahlásiť predávajúcemu, keďže žiadny právny predpis takéto povinnosti kupujúcemu neukladá. Ustanovenie o prezretí tovaru po jeho prebratí a informovaní predávajúceho o prípadných vadách môže mať preto iba odporúčací charakter.

- podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, keď na internetovej stránke [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona;

- podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo

prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na internetovej stránke [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) sa predmetná informácia nenachádzala v žiadnej podobe;

- podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka), keď na internetovej stránke [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.sk) sa nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka).

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 18.05.2021, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 18.05.2021.

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.

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

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 23.05.2021 bolo správne orgánu do jeho elektronickej schránky doručené vyjadrenie k dôvodom uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania uvádza, že ho nedostatky mrzia, no bol v domnení, že spoločnosť, ktorá realizovala eshop účastníka konania vypracovala obchodné podmienky podľa aktuálnej legislatívy a platných právnych predpisov. Účastník konania nemal tušenie o nedostatkoch, za vzniknutú situáciu sa ospravedľuje, čakal však na vypracovanie kompletne nových všeobecných obchodných podmienok inou spoločnosťou.

Dňa 30.04.2021 bola správne orgánu doručená do jeho elektronickej schránky správa od kontrolovanej osoby, v ktorej uvádza, že sa ospravedľuje za dlhšiu dobu čakania, v tomto

momente sú už všetky chyby na internetovej stránke opravené, vytvorili sa kompletne nové všeobecné obchodné podmienky a GDPR.

Dňa 29.03.2021 bolo správny orgán doručené vyjadrenie k inšpekčnému záznamu do jeho elektronickej schránky od kontrolovanej osoby, v ktorom uvádza, že akceptuje zistené nedostatky, ktoré v lehote 15 dní odstráni, pričom bude o tom informovať SOI.

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.*

*Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ*

odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná,

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

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

l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.

Podľa § 3 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z sa informácie podľa odseku 1 spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade

a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné,

b) zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

Dňa 07.01.2021 začali inšpektori SOI kontrolu internetového obchodu [www.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.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.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.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.sistersshop.sk](http://www.sistersshop.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 upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za

ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy a neposkytol spotrebiteľovi ani poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka).

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. a ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h), k) a l) zákona č. 102/2014 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 (nemal vedomosť o nedostatkoch, nakoľko dal vypracovať obchodné podmienky inej spoločnosti v domnení, že sú správne. 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 a zákona č. 102/2014 Z. z. 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 pokutu odpustiť, či 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 nedostatkov, ktorých počet dokopy nemožno považovať až za tak zanedbateľný aj vzhľadom na ich obsahový charakter musel správny orgán pristúpiť k uloženiu pokuty, pretože vyhodnotením tohto protiprávneho stavu dospel orgán dozoru k názoru, že v danom prípade sa nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti aj vzhľadom na doterajšiu rozhodovaciu prax v obdobných sankcionovateľných prípadoch s tým, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. a preto po posúdení všetkých kritérií závažnosti protiprávneho konania nebolo možné upustiť od potrestania pri menej závažných porušeníach povinnosti, čo však s ohľadom na hore uvedené skutočnosti nie je prípad účastníka konania. Súčasne závažnosť protiprávneho konania spočíva aj v tom, že účastník konania nesplnil záväzné pokyny z kontroly vykonanej dňa 05.03.2021 a protiprávny stav pretrvával aj pri výkone následnej kontroly dňa 22.04.2021, zameranej na dodržiavanie záväzných pokynov z predchádzajúcej kontroly, ktoré účastník konania nedodržel. Z gramatického výkladu § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že uvedený postup je možné aplikovať pri porušení len jednej povinnosti, keďže cit. ust. uvádza „*pri menej závažnom porušení povinnosti*“ teda len tvar jednotného čísla (singuláru) genitívu pri menej závažnom porušení (koho/čoho) povinnosti, pričom v danom prípade sa jednalo o porušenia až troch povinností podľa § 4 ods. 2 písm. b), c) zákona č. 250/2007 Z.z. a § 3 ods. 1 písm. h), k), l) zákona č. 102/2014 Z. z. a preto správny orgán nemohol vyhovieť požiadavke účastníka konania.

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 § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.

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, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť

od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy a neposkytol spotrebiteľovi ani poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka).

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. 428/2002 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, súčasne predávajúci uvádzal vo všeobecných obchodných podmienkach už neplatný zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji, pričom od 13.06.2014 je platná právna úprava - zákon č. 102/2014 Z. z., upravujúci problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že účelom právnej úpravy upravenej zákonom č. 22/2004 Z. z. je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto citovaný predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby daňové identifikačné číslo, nakoľko je platcom dane z pridanej hodnoty, označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu, názov a adresu orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. 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 skutočností, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. 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.

Čo sa týka poskytnutia informácii podľa § 3 ods. 1 cit. zákona, vzhľadom na nevyhnutnosť dostupnosti čo najúplnejších a neskreslených informácií, pre spotrebiteľa už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby zákon v § 3 odseku 1 ustanovuje povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o taxatívne vymedzených skutočnostiach. 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. Splnenie informačnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií voči spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky. Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných informačných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti

zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h), k) a l) cit. zákona.

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.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že účastník konania nesplnil záväzné pokyny z kontroly vykonanej dňa 05.03.2021 a protiprávny stav pretrvával aj pri výkone následnej kontroly dňa 22.04.2021, zameranej na dodržiavanie záväzných pokynov z predchádzajúcej kontroly, ktoré účastník konania nedodrжал, pričom však účastník konania pristúpil až následne po vykonaní druhej kontroly k splneniu záväzných pokynov, čo je poľahčujúcou okolnosťou.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

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.

V administratívnoprávnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) zo dňa 13.02.1991, podľa ktorého pre ukládanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukládania trestných sankcií.

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. – Trestný zákon. Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatela prejednaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

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 č. 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 prijatie nápravných opatrení.

**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/0037/07/21

Dňa: 08.06.2021

**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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade § 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: **LASER - SK, spol. s r.o.**  
sídlo: **Stöcklova 14, 085 01 Bardejov**  
IČO: **36 501 301**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4** 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“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu poskytnutej služby - nedoručenie zásielky č. 0121531011 spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 56/2021) uplatnenú dňa 19.12.2020 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia; zistené pri výkone kontroly zo dňa 14.04.2021 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranými na prešetrovanie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. 56/2021, za čo mu

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **500,00 €**, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukázkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00370721**.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 56/2021 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu na nedoručenie zásielky č. 0121531011 spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 56/2021) uplatnenú dňa 19.12.2020 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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 18.05.2021, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 18.05.2021.

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.

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

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 dôvodu začatia správneho konania sa účastník konania vyjadril.

Dňa 20.05.2021 bolo správne orgánu doručené vyjadrenie účastníka konania prostredníctvom elektronickej pošty k dôvodu, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania uvádza, že k danej veci poskytol účastník konania stanovisko správne orgánu dňa 23.04.2021. Celá záležitosť ho mrzí, prijal náležité opatrenia, aby sa daná situácia neopakovalo. Reklamácia sa riešila v rámci viacerých subjektov a hlavne za mimoriadnej situácie, ktorá teraz panuje vo svete, o viac ho teší, že reklamácia bola vybavená ku spokojnosti zákazníka. Aj s poukazom na uvedené žiada správny orgán o zohľadnenie tejto skutočnosti pri rozhodovaní vo veci samej.

Dňa 23.04.2021 bolo orgánu dozoru doručené prostredníctvom elektronickej pošty vyjadrenie k záznamu 325/07/2021, v ktorom kontrolovaná osoba zasiela vyjadrenie a kópie potrebných dokladov. Písomné vyjadrenie k predmetnej objednávke a spôsobu jej vybavenia kontrolovaná

osoba uvádza, že objednávku na prepravu od pisateľa podnetu č. 012531011 prijali dňa 15.12.2020 v hodnote 6,24 €, pričom po prijatí platby bola objednávka zaradená na spracovanie, pričom kopia objednávky tvorí prílohu č. 1. Objednávka bola spracovaná do spoločnosti Remax Courier Services spol. s r.o. dňa 16.12.2020, pričom po spracovaní bol odoslaný email s prepravnými štítkami spotrebiteľovi pod č. zásielky 25071831, kopia tvorí prílohu č. 2.

Písomné vyjadrenie k predmetnému podnetu a reklamácií doručenia zásielky kontrolovaná osoba uvádza, že reklamáciu na nedoručenie zásielky prijala dňa 19.12.2020. Pri kontrole v zásielkovom systéme overovala doručenie/prevzatie balíka (viď. Príloha č. 3 remax\_POD\_25071831). Dňa 21.12.2020 sa informovala kontrolovaná osoba na dispečing prepravnej spoločnosti o nedoručení zásielky s požiadavkou o preverenie jej doručenia, pričom dispečingu bola priložená aj prijatí písomná reklamácia. Dispečing niekoľko krát urgovala kontrolovaná osoba s požiadavkou informácií a stanoviska k nedoručenej zásielke. Vyjadrenie prijali až dňa 26.03.2021, kedy bola výzva zo strany SOI prijatá a bola preposlaná priamo prepravnej spoločnosti (kopia komunikácie so zákazníkom a s dispečingom tvorí prílohu č. 4). Písomné vyjadrenie k vybaveniu reklamácie kontrolovaná osoba k tomuto uvádza, že po odoslaní kópie výzvy SOI prijali konečné stanovisko dňa 26.03.2021 k podanej reklamácií. Reklamácia bola prepravnou spoločnosťou uznaná. Následne bol spotrebiteľ písomne informovaný o uznaní reklamácie s požiadavkou doplnenia dokumentov o hodnote zasielaného tovaru.

Dňa 30.03.2021 prijali čestné prehlásenie o hodnote tovaru vo výške 180 € bez DPH, ktoré bolo následne odoslané prepravnej spoločnosti dňa 31.03.2021 spolu s požadovanou škodovou faktúrou vystavenou na prepravnú spoločnosť v danej výške. Po uhradení škodovej faktúry prepravnou spoločnosťou bude náhrada škody vyplatená spotrebiteľovi (kopia komunikácie so zákazníkom a s dispečingom, čestné prehlásenie o hodnote tovaru tvorí prílohu č. 5).

Kontrolovaná osoba reagovala vzhľadom na objektívne dôvody, pandemickú situáciu a zainteresovanie viacerých subjektov čo najpromptnejšie a snažili sa to vyriešiť pozitívne. Dňa 16.04.2021 kontrolovaná osoba zaslala prostredníctvom elektronickej pošty orgánu dozoru potvrdenie o úhrade náhrady škody vo výške 180 € spotrebiteľovi.

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

*Podľa § 2 písm. l) zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.*

*Podľa § 2 písm. m) zákona vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.*

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

Dňa 16.03.2021 začali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj kontrolu účastníka konania, zameranú na dodržiavanie povinností poskytovateľa služieb – (predávajúceho), vyplývajúcich z platných právnych predpisov z 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 a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 56/2021.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie povinností predávajúceho, vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona spoľahlivo preukázané. Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 56/21) si dňa 15.12.2020 objednal prepravu tovaru s č. 0121531011 od účastníka konania, pričom v rovnaký deň aj spotrebiteľ uhradil jej výšku v sume 6.24 €. Zásielka bola spracovaná dňa 16.12.2020, pričom po spracovaní objednávky bol spotrebiteľovi zaslaný email s prepravnými štítkami pod č. zásielky 25071831. Zásielka bola prevzatá od spotrebiteľa dňa 17.12.2020 prepravnou spoločnosťou a mala byť doručená dňa 18.12.2020. Zásielka však nebola príjemcovi doručená, keďže zásielku prevzala neznáma osoba, avšak v systéme účastníka konania bola evidovaná ako vybavená, keďže bola kuriérom sprostredkovateľskej spoločnosti odovzdaná. Reklamácia poskytnutej služby - nedoručenie zásielky č. 0121531011 bola od pisateľa podnetu prijatá dňa 19.12.2020. formou listu. Dňa 21.12.2020 účastník konania informoval dispečing prepravnej spoločnosti o nedoručení zásielky s požiadavkou o preverenie jej doručenia, pričom dispečingu bola priložená aj prijatá písomná reklamácia spotrebiteľa. Reklamácia bola prepravnou spoločnosťou uznaná až dňa 26.03.2021, kedy účastník konania prijal konečné stanovisko k podanej reklamácií. Následne bol spotrebiteľ aj o tejto skutočnosti informovaný s požiadavkou o doplnenie dokumentov o hodnotu zasielaného tovaru, ktoré doložil dňa 30.03.2021 na hodnotu prepraveného tovaru v sume 180 € bez DPH vo forme čestného prehlásenia, ktoré bolo zaslané okamžite prepravnej spoločnosti s požadovanou škodovou faktúrou. Po uhradení škodovej faktúry bola náhrada škody vyplatená spotrebiteľovi dňa 15.04.2021, čo osvedčil účastník konania doloženým potvrdením o vyplatení náhrady škody vo výške 180 € spotrebiteľovi.

Z vyššie uvedeného teda jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho ako poskytovateľa služieb tým, že nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) uplatnenú dňa 19.12.2020 v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ktorá bola vybavená až dňa 15.04.2021 vrátením peňažných prostriedkov spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Vzhľadom na skutočnosť, že spotrebiteľ si u účastníka konania preukázateľne uplatnil predmetnú reklamáciu, bolo jeho povinnosťou vybaviť ju pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia a zároveň v tejto

lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácií. Z podkladov pre rozhodnutie je však zrejmé, že predmetnú reklamáciu účastník konania nevybavil v uvedenej zákonnej lehote.

Na uplatnenie zodpovednosti za vady tejto služby t. j. na reklamáciu, sa vzťahuje ustanovenie § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Keďže spotrebiteľ v danom prípade uplatnil reklamáciu v súvislosti so službou – nedoručenej zásielky, správny orgán má za to, že spotrebiteľ vytkol vady poskytnutej služby.

Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutej služby je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona č. 250/2007 Z.z., teda reklamáciu prijať, zaevidovať v evidencii reklamácií, vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonných spôsobov a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytýka určitú vadu poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne.

V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku (služby), pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Účastník konania v danom prípade nepreukázal, že o vybavení reklamácie bol spotrebiteľ informovaný v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia (napríklad dokladom o vybavení reklamácie, ktorý je predávajúci v zmysle ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. vydať spotrebiteľovi v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie).

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.

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 (došlo k zlyhaniu ľudského faktora, pandemická situácia a pod.). Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadnúť na subjektívne aspekty, poukazované účastníkom konania v podanom vyjadrení. Správny orgán tiež podotýka, že účastník konania sa nemôže zbaviť zodpovednosti za vlastné porušenie zákonných povinností tým, že poukáže na nesplnenie zákonných povinností iným subjektom (prepravnou spoločnosťou). Vzhľadom k tomu, že účastník konania bol subjektom poskytujúci službu a mal so spotrebiteľom uzatvorený právny vzťah, bolo jeho povinnosťou pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti predmetnú reklamáciu vybaviť v zákonom stanovenej lehote a vynaložiť všetku potrebnú súčinnosť aby k tomu tak aj v skutočnosti došlo. 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.

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.

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. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. 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 pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 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.

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 je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil to, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Z uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehote. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehote nedodržel zákonom

predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce vtom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj nevybavenie predmetnej vyššie uvedenej reklamácie v zákonom stanovenej lehote a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu (takmer 3 mesiace), počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve, čo je výrazný časový odstup od splnenia si svojej zákonnej povinnosti, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Na druhej strane správny orgán zohľadnil následné vybavenie reklamácie a to vrátením finančných prostriedkov spotrebiteľovi, čo je možné považovať za poľahčujúcu okolnosť.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť až do výšky 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.

### **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.