

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

Číslo: P/0112/07/23

Dňa: 31.08.2023

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: **SOLAR ENERGY TEAM s. r. o.**
sídlo: **Hviezdoslavova 2462/32B, 900 23 Ivanka pri Dunaji**
IČO: **54 194 865**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 zákona a § 8 ods. 1 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 používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodávky pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, ktorého sa účastník konania v postavení predávajúceho dopustil tým, že v rozpore so záväznou lehotou dodania najneskôr do 3 mesiacoch od podpisu zmluvy s distribútorom (t.j. odo dňa 11.11.2022), ktorej predmetom bola zmluva o pripojení žiadateľa do distribučnej sústavy (t.j. do 11.02.2023) uvedenou v čl. 3.1.2. zmluvy o dielo č. 2022/01/0008 zo dňa 21.09.2022, nedodal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 203/2023) produkt - *fotovoltaická elektrárňa na klúč o výkone 5,4kWp, týchto parametrov: 2.1.1 fotovoltaické panely v počte 12ks značky Canadian Solar o výkone 450kWp/panel, 2.1.2 menič GoodWe 10K-ET, 2.1.3 batéria značky Pylontech kapacita 3,55kWh v počte 2ks, (celková kapacita 7,1kWh) vymedzený v čl. 2 predmetnej zmluvy o dielo, teda nepravdivo informoval spotrebiteľa o dátume dodávky a dostupnosti*

produktu, čo bolo dostatočne spôsobilé uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa a mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil; zistené pri výkone kontroly začatej dňa 23.05.2023 zaslaním Výzvy na doručenie dokladov č. 199/07/23/PO203/23 a ukončenej dňa 15.06.2023 zaslaním inšpekčného záznamu zo sídla I SOI Prešov účastníkovi konania, ktorý prevádzkuje prevádzkareň: SOLAR ENERGY TEAM, Duklianskych hrdinov 1004, Vranov nad Topľou, vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 203/2023, 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 príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 01120723**.

O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 203/2023 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. v spojení s § 7 ods. 1 zákona a § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodávky pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, ktorého sa účastník konania v postavení predávajúceho dopustil tým, že v rozpore so záväznou lehotou dodania najneskôr do 3 mesiacoch od podpisu zmluvy s distribútorom (t.j. odo dňa 11.11.2022), ktorej predmetom bola zmluva o pripojení žiadateľa do distribučnej sústavy (t.j. do 11.02.2023) uvedenou v čl. 3.1.2. zmluvy o dielo č. 2022/01/0008 zo dňa 21.09.2022, nedodal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 203/2023) produkt - *fotovoltaická elektrárň na kľúč o výkone 5,4kWp, týchto parametrov: 2.1.1 fotovoltaické panely v počte 12ks značky Canadian Solar o výkone 450kWp/panel, 2.1.2 menič GoodWe 10K-ET, 2.1.3 batéria značky Pylontech kapacita 3,55kWh v počte 2ks, (celková kapacita 7,1kWh)* vymedzený v čl. 2 predmetnej zmluvy o dielo, teda nepravdivo informoval spotrebiteľa o dátume dodávky a dostupnosti produktu, čo bolo dostatočne spôsobilé uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa a mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

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 dňa 01.08.2023, oznámené mu listom zo dňa 20.07.2023, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

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, čo účastník konania nevyužil. Vzhľadom na uvedené podkladom pre rozhodnutie bol skutkový stav zistený kontrolou.

V predprocesnom štádiu dňa 01.06.2023 účastník konania uviedol, že „zmluva bola podpísaná dňa 21.09.2022, ktorá tvorí aj prílohu tohto odania. Dokončené dielo bolo odovzdané kompletne a bez väd dňa 16.05.2023. Za dobu omeškania bola klientovi kompenzovaná vyrobená elektrina podľa vzájomnej dohody v konečnej faktúre, pričom aktuálne čaká účastník konania na doplatok faktúry klientom. Účastník konania sa domnieva, že z jeho strany došlo k splneniu všetkého, na čo bol zaviazaný v zmluve s minimálnym oneskorením, ktoré bolo klientovi kompenzované.“

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu, doplnil konanie o vyjadrenie účastníka konania správnemu orgánu dňa 01.06.2023 a dospel k záveru, že dôvody uvádzané vo vyjadrení účastníka konania k inšpekčnému záznamu ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav.

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

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

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. *sa obchodná praktika považuje za nekalú ak*

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b) podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. *sa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.*

Podľa § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. *obchodnou praktikou sa rozumie konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.*

Dňa 23.05.2023 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 v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 203/2023.

Z obsahu inšpekčného záznamu vyplýva, že dňa 21.09.2022 v prevádzkarni účastníka konania došlo k uzatvoreniu Zmluvy o dielo č. 2022/01/0008 (ktorá tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly) predmetom ktorej bolo podľa čl. 2 PREDMET ZMLUVY: *fotovoltaická elektrárň na kľúč o výkone 5,4kWp, týchto parametrov: 2.1.1 fotovoltaické panely v počte 12ks značky Canadian Solar o výkone 450Wp/panel, 2.1.2 menič GoodWe 10K-ET, 2.1.3 batéria značky Pylontech kapacita 3,55kWh v počte 2ks, (celková kapacita 7,1kWh), čoho dôkazom je vystavený príjmový doklad na zálohu - zálohová faktúra č. 2022/01/0008 zo dňa 01.10.2022.*

V čl. 3 Zmluvy o dielo č. 2022/01/0008 zo dňa 21.09.2022 bol čas plnenia stanovený nasledovne: čl. 3.1.1. začiatok plnenia predmetu zmluvy podľa bodu 2.1: dňom podpisu zmluvy, čl. 3.1.2: koniec doby plnenia predmetu zmluvy podľa bodu 2.1. čl. I bod 2: do troch mesiacov od podpisu zmluvy s distribútorom, ktorej predmetom bude zmluva o pripojení žiadateľa do distribučnej sústavy a zmluva o prístupe do distribučnej sústavy.

Medzi spotrebiteľom a distribútorom sústavy (prevádzkovateľom) spoločnosťou Východoslovenská distribučná, a.s. so sídlom Mlynská 21, 042 91 Košice bola dňa **11.11.2022** uzatvorená „Zmluva o pripojení žiadateľa do distribučnej sústavy č. EDM_N_101056211“, predmetom ktorej bol v čl. II Závazok PDS pripojiť zariadenia žiadateľa špecifikované v čl. V a VI. tejto zmluvy do distribučnej sústavy a umožniť dodávku elektriny do sústavy PDS pre maximálnu rezervovanú kapacitu pripojenia vo výške 5,4000 kW, o čom pisateľ podnetu doručil ako dôkaz predmetnú zmluvu o pripojení, ktorá tvorí podklad pre vydanie meritórneho rozhodnutia vo veci samej.

Vzhľadom na vyššie uvedené mal predávajúci v zmysle § 632 OZ povinnosť predmet zmluvy dodať najneskôr do 11.02.2023 od uzatvorenia zmluvy s distribútorom o pripojení sa do distribučnej siete (t.j. odo dňa 11.11.2022), čo v tomto prípade mal byť najneskorší termín dodania výrobku dňa **11.02.2023**.

Predávajúci je v zmysle ust. § 10a ods. 1 písm. e) zákona 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 lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, ktorá však nesmie viesť spotrebiteľa do omylu ohľadom dostupnosti tovaru a jeho samotného dodania, nakoľko táto lehota je záväzná ako pre predávajúceho tak ako aj pre kupujúceho a to z dôvodu, aby spotrebiteľ disponoval jednou zo

základných informácií o tom, kedy mu bude tovar fakticky dodaný, resp. kedy môže očakávať jeho dostupnosť a teda aj následne dodanie tovaru.

Súčasne platí, že v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“) ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.

Z predloženého odovzdávacieho a preberacieho protokolu dielna č. ZOD 2022/01/0008 zo dňa 16.05.2023 je zrejmé, že k dodávke diela došlo až dňa 16.05.2023, teda až viac ako 3 mesiace do záväzného termínu dodania v zmysle čl. 3.1.2. Zmluvy o dielo č. 2022/01/0008.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie, v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k existencii výrobku alebo k povahe výrobku, hlavným znakom produktu, ako sú jeho **dostupnosť a dátum dodávky.**

Z vyššie uvedeného možno spoľahlivo konštatovať, že účastník konania v danom prípade konal v rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie mohlo podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodávky.

Správny orgán doplnil správne konania o vyjadrenie účastníka konania zo dňa 08.06.2023, preskúmal tieto skutočnosti a ich relevantnosť na vyhodnotenie skutkového stavu a dospel k záveru, že tieto nemajú rozhodujúci dosah na dôvody uvedené v oznámení o začatí správneho konania.

Účastník konania v uvedenom vyjadrení iba popísal dôvody a okolnosti, za ktorých došlo k naplneniu skutkovej podstaty správneho deliktu zákazu používania nekalej obchodnej praktiky, pričom vzhľadom na charakter zodpovednosti založenej na objektívnom princípe, nie je možné na tieto rýdzo subjektívne dôvody ako liberačné prihliadnúť vo vzťahu k charakteru porušenej povinnosti a vyvodíť tak záver o súladnosti konania účastníka konania so stavom požadovaným právnymi predpismi. Zákon ustanovuje v definičných znakoch nekalej obchodnej praktiky to, ak je táto informácia vecne správna na začiatku obchodnej transakcie, tak ako tomu bolo v tomto prípade, no súčasne ak sa táto skutočnosť ukáže ako nepravdivá, tak účastník konania sa dopustí protiprávneho konania bez ohľadu, či už to bolo spôsobené úmyselne, alebo z okolností tretej strany, ktoré účastník konania v danom prípade nemohol ovplyvniť, nakoľko v uvedenom prípade postačuje ak takáto informácia uvedie v konečnom dôsledku spotrebiteľa do omylu a naruší tým podstatným spôsobom jeho ekonomické správanie, čo však správny orgán vzhľadom na vyššie popísané skutočnosti mal za dostatočne preukázané. Je potrebné aby pri zmluvných záväzkoch, ktoré spočívajú vo vzájomnosti plnení oboch zmluvných strán účastník si svoju základnú povinnosť dodržal a to plniť záväzok riadne a včas, nakoľko spotrebiteľ vstupuje do záväzkového vzťahu s predávajúcim v domnení, že ten ako silnejšia zmluvná strana svoj esenciálny záväzok naplní.

Správny orgán však v rámci správnej úvahy pri určení výšky pokuty môže prihliadnuť na poľahčujúce faktory ktoré viedli k nesplneniu požadovaného termínu záväzku zo strany účastníka konania, avšak ako také nemajú zásadný vplyv na prehodnotenie a zmenu skutkového stavu, zisteného vykonanou kontrolou a následné začatia správneho konania pre zistené porušenia zákona.

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.

Každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nie len dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nie len ak spôsobí protiprávny následok, ale stačí už aj hrozba, že protiprávny následok nastane. Nekalá obchodná praktika sa týka celého procesu uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj informácií, ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa o návšteve prevádzky za účelom výhodnej kúpy výrobku. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivými konaniami došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Zrozumiteľnosť formulácií zmluvných podmienok pri zmluvách uzatváraných písomne, s ktorými sa spotrebiteľ pred podpisom zmluvy mal možnosť oboznámiť, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, je jedným zo základných predpokladov uzavretia zmluvného vzťahu a pri nedodržaní toho to predpokladu možno uvažovať o negatívnom dopade na spotrebiteľa spôsobilým priviesť ho do omylu, čo v tomto prípade bolo vzhľadom na vyššie uvedené aj naplnené.

V slovenskom právnom poriadku má nezastupiteľné miesto nie len gramatický výklad ale aj teologický (účelový) výklad právnych noriem. Správny orgán v tejto súvislosti uvádza aj nález Ústavného súdu SR z 23. mája 2013, č. k. IV. ÚS71/2013-36, podľa ktorého „*k výkladu právnych predpisov a ich inštitútov nemožno pristupovať len z hľadiska textu zákona, a to ani v prípade, keď sa text môže javiť ako jednoznačný a určitý, ale predovšetkým podľa zmyslu a účelu zákona*“.

Smernica 2005/29/ES rozlišuje dve kategórie obchodných praktík, ktoré sú nekalé, ak spôsobujú, že priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal: klamlivé obchodné praktiky (konaním alebo opomenutím) a agresívne obchodné praktiky.

Klamlivé opomenutia konania

- Praktika je klamlivá, ak sa podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil kvalifikované rozhodnutie o obchodnej transakcii, opomenie alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom a je pravdepodobné, že spôsobí, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o kúpe, ktoré by inak neprijal.
- Smernica 2005/29/ES poskytuje všeobecný zoznam informácií, ktoré by sa mali považovať za podstatné, ako je cena a hlavné vlastnosti produktu. Pozmeňujúca smernica (EÚ) 2019/2161 obsahuje ďalšie požiadavky na online predaj, napríklad: povinnosti online trhov informovať spotrebiteľov o hlavných kritériách určujúcich poradie ponúk poskytovaných ako odpoveď na vyhľadávací dopyt a povinnosť informovať, či a ako sa kontroluje pravosť spotrebiteľských recenzií.

Pri propagácii, predaji alebo dodávaní výrobkov musia obchodníci poskytnúť dostatok presných informácií, aby spotrebiteľom umožnili uskutočniť informované rozhodnutie. Obchodník je povinný poskytnúť vám **jasné, správne a zrozumiteľné informácie** o výrobku alebo službe pred tým, ako ich kúpite.

Tieto zmluvné informácie zahŕňajú najmä:

- **hlavné charakteristiky výrobku,**
- **celkovú cenu vrátane daní a všetkých poplatkov ,**
- **náklady na dodanie** (v uplatniteľnom prípade aj ich kritériá) a ďalšie dodatočné poplatky,
- **lehota na dodanie tovaru.**

Medzi základné práva spotrebiteľa definované v Smernici na ochranu spotrebiteľa, ktorú prijalo Valné zhromaždenie OSN v roku 1985 patrí aj právo byť informovaný, ktorého podstatou je aby spotrebiteľ získal právo na informácie potrebné pre zodpovednú voľbu a aby bol tým chránený pred nepoctivosťou predávajúcich.

Nekalé obchodné praktiky sú zakázané podľa § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Za nekalú obchodnú prax sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania (zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil), pričom účastník konania uvedený zákaz nerešpektoval.

Povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich dodržanie 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.

Keďže ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky 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. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam avšak uvedené dôvody boli správnym orgánom zohľadnené v rámci správnej úvahy pri určení výšky pokuty no nezakladajú dôvod na upustenie od postretania v danom prípade.

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 nespĺnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

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.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je správny orgán 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 používal nekalé obchodné praktiky ohľadom termínu dodania a dátumu dodávky. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie klamlivej obchodnej praktiky je všeobecne považované za závažný zásah do práv spotrebiteľa chránených zákonom, keďže jeho možným dôsledkom je priame poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa pri uskutočnení obchodnej transakcie ovplyvnenej poskytnutím nepravdivých, prípadne mylných informácií, a to predovšetkým vo vzťahu k dostupnosti výrobku/predmetu zmluvy o dielo. Dostupnosť a dátum dodávky, ktorý tvorí podstatnú náležitosť potvrdenia o prijatí objednávky v zmysle ust. § 635 OZ, resp. zmluvy o dielo je z pohľadu ekonomickej výhodnosti potenciálnej kúpy nepochybne relevantné kritérium, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní. Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o dostupnosti produktu a lehote na jeho dodanie je tak spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľa, keďže môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych a pravdivých informácií) neurobil.

Pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie koná v súlade s odbornou starostlivosťou, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Dostupnosť predmetu zmluvy o dielo a dátume jeho dodávky je významným faktorom pri rozhodovaní o vstupe spotrebiteľa do zmluvného vzťahu s predávajúcim a využitie klamlivého konania zo strany predávajúceho je okolnosťou, ktorá spotrebiteľovu schopnosť rozhodovať sa obmedzuje. Je známe, že spotrebiteľia citlivo reagujú následne na nedodržanie lehoty na dodanie tovaru v rámci zmluvy o dielo, pričom napriek sklamaniam z jeho nedostupnosti, aj vzhľadom na strávenie času pri objednávaní výrobku/uzatváraní zmluvy a dojednávani jej podmienok a úhrade ceny vykonajú nákup iného, pre nich menej výhodného výrobku, čo sa priamo dotýka ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ, ktorý má záujem o daný výrobok nakoniec odstúpi od zmluvy, čo vedie spotrebiteľa k tomu, že musí si podobný 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.

V kontexte právnej kvalifikácie spoľahlivo zisteného skutkového stavu správny orgán uvádza, že ide o nekalú obchodnú praktiku, ku ktorej došlo ešte vo fáze pred vykonaním obchodnej transakcie, t. j. v procese rozhodovania sa spotrebiteľa, či u predávajúceho kúpi daný tovar/uzatvorí zmluvu o dielo. Objednávateľovi diela vyplýva zo zmluvno – záväzkového vzťahu so spotrebiteľskej zmluvy ako hlavná povinnosť zaplatiť za predmet zmluvy o dielo, ktorú ak spotrebiteľ uhradí a poskytne súčinnosť, ten očakáva od zhotoviteľa diela, že ten taktiež dodrží svoj záväzok a dodať tovar riadne, t.j. v lehote a v plnej kvalite, čo v tomto prípade účastník konania nedodržel, nakoľko účastník konania predmet zmluvy dodal až po 3 mesiacoch od lehoty dodania uvedenej v zmluve o dielo, čo znižuje štandard pri poskytovaní služieb a uzatváraní zmlúv so spotrebiteľmi a môže mať relevantný vplyv na podnikateľské renomé predávajúceho.

Použitím nekalej obchodnej praxi, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivými konaniami došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praxi pri konaní so spotrebiteľom, je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom.

Správny orgán zohľadnil charakter a možné následky zisteného nedostatku, keď využitím klamlivého konania došlo k výraznému zásahu do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Správny orgán vo všeobecnosti považuje využívanie nekalých obchodných praktík za závažný zásah do práv spotrebiteľa, poukazuje všeobecne na výrazný negatívny vplyv na spotrebiteľa, na deformáciu trhu a využívanie nekalých obchodných praktík teda všeobecne považuje za závažné porušenie zákona. Správny orgán má za to, že využívanie nekalých obchodných praktík v praxi nie je možné bagatelizovať aj s ohľadom na tú skutočnosť, že vykonanou kontrolou sa potvrdila opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ktorý práve poukazoval na nedodržanie lehoty na dodanie predmetu zmluvy o dielo.

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.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn toho to konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté. Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu (takmer 6 mesiacov), počas ktorého bol spotrebiteľ nútený strpieť predĺženú lehotu dodania tovaru, čo výrazným spôsobom zvyšuje závažnosť protiprávneho konania účastníka konania.

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

Správny orgán 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.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúť na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citel'ná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške, v spodnej úrovni zákonom stanovenej sadzby, zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávného konania. Zároveň bolo prihliadnuté na skutočnosť, že u účastníka konania bolo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa po prvý krát.

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/0117/07/23

Dňa: 05.09.2023

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: **TORDEN s.r.o.**
sídlo: **Slavkovská 19/I, Kežmarok 060 01**
IČO: **50 160 141**
(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, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.torden.sk v časti obchodných podmienok „Čl. 7 Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 7.5**“ **uvedením:** „*Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.*“ a v časti obchodných podmienok „**Čl. 8. Záverečné ustanovenia, bod. 8.4.**“ **uvedením:** „*Pokiaľ zmluvné strany dohodli v konkrétnych prípadoch podľa týchto všeobecných podmienok zaplatenie zmluvnej pokuty, je túto kupujúci povinný zaplatiť aj v prípade, že porušenie povinností nezavinil. Týmto ustanovením nie je dotknutý nárok na náhradu škody.*“, 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, tým, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.torden.sk v časti **obchodných podmienok „Čl. 7 Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 7.3“** uvedením: „Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.“ 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 neuviedol označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu;

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, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.torden.sk v časti **obchodných podmienok „Čl. 1 Všeobecné ustanovenia bod 1.4“** uvedením: „Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.“; v časti **obchodných podmienok „Čl. 6 Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) bod 6.5“** uvedením: „Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.“ „**bod 6.6**“ uvedením: „Predávajúci nie je zodpovedný, za prípadné škody spôsobené dopravcom. Ak sa hodnoverne preukáže, že dodaný tovar bol vyexpedovaný v zlej kvalite (pokazený či ináč poškodený), kupujúci má právo na jeho bezplatnú výmenu za tovar v rovnakej hodnote. Pričom však kupujúci musí znášať náklady na jeho opätovnú dopravu na miesto určenia ako aj náklady na vrátenie pokazeného tovaru do spoločnosti TORDEN. Predávajúci v tomto prípade nevracia kupujúcemu cenu za prvú prepravu. Predávajúci neručí za nedostatky a chyby spôsobené prepravcom.“; v časti **obchodných podmienok „Čl. 7. Odstúpenie od kúpnej zmluvy bod 7.4“** uvedením: „Kupujúci má právo odstúpiť od prevzatia tovaru, len ak predávajúci nesplnil podmienky dodania tovaru. Odstúpenie od prevzatia tovaru bude akceptované len v písomnej forme. Ak kupujúci odstúpi od prevzatia tovaru z akýchkoľvek iných dôvodov, je povinný zaplatiť predávajúcemu všetky náklady spojené s danou objednávkou a zmluvnú pokutu 50 €. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia. Ak sa písomné oznámenie o odstúpení nepodarilo doručiť, má sa za doručené, ak bolo zasielané na poslednú známu adresu kupujúceho a nebolo kupujúcim v odbernej lehote prevzaté.“; v časti **obchodných podmienok „Čl. 8. Záverečné ustanovenia bod 8.3.**“ uvedením: „Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny uvedenej v informačných materiáloch na základe ktorých kupujúci predmet kúpy vybral, ak zmena ceny nastane na základe skutočností, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť v čase od podpísania zmluvy kupujúcim až do jej doručenia do sídla predávajúceho. Kupujúci sa zaväzuje akceptovať zmenu ceny bez zrušenia tejto kúpnej zmluvy, ak táto nepresiahne 10% z pôvodnej ceny tovaru.“, zakotvil zmluvné podmienky, ktoré zakladajú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, teda 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.torden.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3;

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.torden.sk sa nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka);

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke obchodu www.torden.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a účastník konania ani neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

zistené pri kontrole internetového obchodu www.torden.sk prevádzkovaného účastníkom konania, vykonanej za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. PO 282/23, začatej dňa 23.05.2023 zaslaním oznámenia č. 196/07/2023/PO/282/23 do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk a ukončenej dňa 21.06.2023, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **1 000,00 €** (slovom jedentisíc eur), ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 01170723**.

O d ô v o d n e n i e :

Obchodné podmienky uvedené na internetovej stránke účastníka konania tvoria neoddeliteľnú súčasť spotrebiteľských zmlúv uzatváraných medzi spotrebiteľom a účastníkom konania v rámci podnikateľskej činnosti účastníka konania, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť pred uzatvorením zmluvy (vyplnením objednávky), ale nemá možnosť ovplyvniť ich obsah. Vyhodnotením obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností vyplývajúce mu z právnej úpravy zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona 102/2014 Z. z. a to konkrétne:

- **podľa § 4 ods. 2 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu, ktorého sa účastník konania dopustil

tým, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.torden.sk v časti **obchodných podmienok „Čl. 7 Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 7.5“** a v časti **obchodných podmienok „Čl. 8. Záverečné ustanovenia, bod. 8.4.“**, ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„Čl. 7 Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 7.5“: *„Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.“*

HODNOTENIE:

Uvedenou podmienkou účastník konania uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko kupujúci nie je povinný zásielku poistiť, keďže žiadny právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá. Ustanovenie o poistení zásielky môže mať preto iba odporúčací charakter a rovnako tak o povinnosti vrátiť tovar v originálnom obale, nakoľko odstúpenie od zmluvy sa vzťahuje na tovar nie na jeho obal.

„Čl. 8. Záverečné ustanovenia, bod. 8.4.“ uvedením: *„Pokiaľ zmluvné strany dohodli v konkrétnych prípadoch podľa týchto všeobecných podmienok zaplatenie zmluvnej pokuty, je túto kupujúci povinný zaplatiť aj v prípade, že porušenie povinností nezavinil. Týmto ustanovením nie je dotknutý nárok na náhradu škody.“*

HODNOTENIE:

Uvedená zmluvná podmienka v spojení s článkom 7 bodu 7.4. obchodných podmienok, v zmysle ktorého spotrebiteľ má zaplatiť zmluvnú pokutu v sume 50,- eur ak odstúpi od zmluvy z iných dôvodov než z dôvodov nesplnenia povinnosti zo strany predávajúceho, je založená na priamom rozpore s § 7 zák. č. 102/2014 Z. z. v tých prípadoch, ak spotrebiteľ využije svoje právo a od zmluvy odstúpi v súlade s týmto zák. ustanovením.

Podľa § 7 ods.1 zákona č. 102/2014 Z.z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a v zmysle § 7 ods.5 zákona č. 102/2014 Z.z. aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, pričom zmluvná pokuta nemôže byť pre prípad odstúpenia od zmluvy ako výkonu práva dohodnutá.

V zmysle rozsudku Najvyššieho súdu SR 27/2002, sp. zn. 5 Cdo 5/2000 zmluvná pokuta nemôže byť pre prípad odstúpenia od zmluvy ako výkonu práva dohodnutá, nakoľko zákonná lehota na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu je 14 dní. V prípade, že zmluva priznáva spotrebiteľovi právo na odstúpenie od zmluvy, jeho využitie nemôže byť sankcionované povinnosťou nahradiť tým škodu v žiadnom prípade, teda ani v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženým preukázateľným nákladom.

Správny orgán uvedenú zmluvnú podmienku vyhodnotil tak, že účastník konania ňou od spotrebiteľa požaduje zaplatenie zmluvnej pokuty bez právom uznaného dôvodu v rozpore s účelom inštitútu zmluvnej pokuty, ktorý zmluvná pokuta v zmysle § 544 Obč. zák. sleduje, čím mu ukladá povinnosť bez právneho dôvodu. Navyiac zmluvná pokuta môže byť dojednaná len pre prípad porušenia povinnosti zavineným konaním spotrebiteľa, nemožno ju dojednať na objektívnom základe v prípade nezavineného konania.

- 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, tým že na internetovej stránke elektronického obchodu www.torden.sk v časti **obchodných podmienok „Čl. 7 Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 7.3“** uvedením: „*Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone č. 102/2014 Z.z. upravujúceho problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Zároveň účastník konania neuviedol označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu. Uvedené je v rozpore s § 4 ods. 1 písm. d) 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 označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a adresu 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, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.torden.sk v časti **obchodných podmienok „Čl. 1 Všeobecné ustanovenia bod 1.4“**; v časti **obchodných podmienok „Čl. 6 Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) bod 6.5, bod 6.6“**; v časti **obchodných podmienok „Čl. 7. Odstúpenie od kúpnej zmluvy bod 7.4“**; v časti **obchodných podmienok „Čl. 8. Záverečné ustanovenia bod 8.3.**, zakotvil zmluvné podmienky, ktoré zakladajú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Neprijateľné zmluvné podmienky boli zistené:

„Čl. 1 Všeobecné ustanovenia bod 1.4“: „*Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.*“

HODNOTENIE:

Ide o neprijateľnú zmluvnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi okrem iných údajov aj hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru akými sú jeho dostupnosť, vyhotovenie, zloženie a pod. Zároveň v zmysle ust. § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Uvedené údaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Hodnotená podmienka je neprijateľná z dôvodu, že jej obsah je v priamom rozpore s citovanými ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z..

„Čl. 6 Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) bod 6.5“:
„Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.“

„Čl. 6 Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) bod 6.6“:
„Predávajúci nie je zodpovedný, za prípadné škody spôsobené dopravcom. Ak sa hodnoverne preukáže, že dodaný tovar bol vyexpedovaný v zlej kvalite (pokazený či ináč poškodený), kupujúci má právo na jeho bezplatnú výmenu za tovar v rovnakej hodnote. Pričom však kupujúci musí znášať náklady na jeho opätovnú dopravu na miesto určenia ako aj náklady na vrátenie pokazeného tovaru do spoločnosti TORDEN. Predávajúci v tomto prípade nevracia kupujúcemu cenu za prvú prepravu. Predávajúci neručí za nedostatky a chyby spôsobené prepravcom.“

HODNOTENIE:

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

Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa vzniknuté zo zodpovednosti predávajúceho za 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. Kupujúcemu žiaden právny predpis neustanovuje povinnosť vykonať prehliadku výrobku okamžite po jeho prevzatí, ale môže tak učiniť kedykoľvek, pričom uvedené ustanovenie môže mať iba odporúčací charakter.

Skutočnosť, či predávajúcemu v súvislosti s posúdením reklamovanej vady vzniknú náklady v tomto prípade vrátenie posudzovaného výrobku je právne bezvýznamná, keďže tieto eventuálne náklady bezprostredne súvisia so zákonnou povinnosťou predávajúceho reklamáciu vybaviť v zákonom stanovenej lehote niektorým zo zákonom stanovených spôsobov. Nie je pritom podstatné, že predávajúci svoju zodpovednosť za vytýkané vady ním predaného výrobku neuznáva a reklamáciu zamietne.

Neexistuje preto žiaden právny dôvod, aby náklady spojené s vybavením reklamácie, teda so splnením si zákonnej povinnosti znášal subjekt, ktorému taká povinnosť nie je uložená. Vyžadovanie úhrady nákladov spojených s vybavením reklamácie od spotrebiteľa v prípade výmeny výrobku pre porušenie povinnosti predávajúceho dodať výrobok riadne v kvalite požadovanej právnymi predpismi, najmä v prípade, že sa jedná o vadu odstrániteľnú tieto musí

znášať predávajúci a preto nemá zákonné opodstatnenie požadovanie nákladov od spotrebiteľa v súvislosti so zákonnou obligatívnou povinnosťou predávajúceho vybaviť reklamáciu jedným zo zákonných spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona, čím dochádza zároveň k upieraniu práv spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

„Čl. 7. Odstúpenie od kúpnej zmluvy bod 7.4“: *„Kupujúci má právo odstúpiť od prevzatia tovaru, len ak predávajúci nesplnil podmienky dodania tovaru. Odstúpenie od prevzatia tovaru bude akceptované len v písomnej forme. Ak kupujúci odstúpi od prevzatia tovaru z akýchkoľvek iných dôvodov, je povinný zaplatiť predávajúcemu všetky náklady spojené s danou objednávkou a zmluvnú pokutu 50 €. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia. Ak sa písomné oznámenie o odstúpení nepodarilo doručiť, má sa za doručené, ak bolo zasielané na poslednú známu adresu kupujúceho a nebolo kupujúcim v odbernej lehote prevzaté.“*

HODNOTENIE:

Tieto podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, nakoľko spôsobujú značnú nerovnováhu v práva a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, keďže v zmysle § 7 ods.1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

Zároveň podľa ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Podľa § 2 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. sa trvanlivým nosičom na účely tohto zákona rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača, teda nie len výlučne písomnou formou.

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 a to aj bez dôvodu a preto účastník konania si nemôže v obchodných podmienkach vyhradiť a podmieňovať využitie zákonom garantovaného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy na vymedzený a určitý dôvod. Takéto viazanie práva na odstúpenie od zmluvy zákon nepripúšťa v žiadnej mozgnej podobe ani dohodou účastníkov konania, nakoľko sa nejedná o dispozitívne ale o kogentné ustanovenie, od ktorého sa nie je možné za žiadnych okolností možné odchyliť, a to ani vzájomnou dohodou. Podľa ustanovenia § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odsúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, pričom podľa §10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. pritom uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa, okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Uvedená zmluvná podmienka je prejavom zjavného zneužitia dominantného postavenia účastníka konania nad spotrebiteľom v tomto zmluvnom vzťahu.

„Čl. 8. Záverečné ustanovenia bod 8.3.“: *„Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny uvedenej v informačných materiáloch na základe ktorých kupujúci predmet kúpy vybral, ak*

zmena ceny nastane na základe skutočností, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť v čase od podpísania zmluvy kupujúcim až do jej doručenia do sídla predávajúceho. Kupujúci sa zaväzuje akceptovať zmenu ceny bez zrušenia tejto kúpnej zmluvy, ak táto nepresiahne 10% z pôvodnej ceny tovaru.

HODNOTENIE:

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. 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 zároveň zavádzajúca vzhľadom na bod 3.3 obchodných podmienok predávajúceho, kde sa okrem iného uvádza, že predávajúci sa zaväzuje dodať správny druh a množstvo tovaru na základe objednávky zákazníka v dohodnutej cene.

- **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 obchodu www.torden.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3;

- **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.torden.sk sa nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka);

- **podľa § 3 ods. 1 písm. t)** zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke obchodu www.torden.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a účastník konania ani neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. ako aj zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovvej 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 dňa 05.08.2023, oznámené mu listom zo dňa 20.07.2023, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

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, *elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručení, 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.*

Za zistené nedostatky bolo dňa 05.08.2023 za použitia fikcie doručenia začaté správne konanie o uložení pokuty.

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, čo účastník konania nevyužil. Vzhľadom na uvedené podkladom pre rozhodnutie bol skutkový stav zistený kontrolou.

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

Podľa § 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.*

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

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

Podľa § 52 ods. 1 a 2 Obč. zákonníka spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

Podľa § 53 ods. 1, 2 a 3 Obč. zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú 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. Za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah. Ak dodávateľ nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za 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,

g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

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,

i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, keď na internetovej stránke obchodu www.teclast.eu sa predmetná informácia nenachádzala v žiadnej podobe;

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,

t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na

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

Podľa § 3 ods. 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 23.05.2023 začali inšpektori SOI kontrolu internetového obchodu www.torden.sk zameranú na kontrolu obsahu obchodných podmienok a ich porovnanie 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 v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 282/23.

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.torden.sk sú neoddeliteľnou súčasťou spotrebiteľskej zmluvy, nesmú rovnako tak obsahovať ustanovenia, ktoré zhoršujú zmluvné postavenie spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany (neprijateľné podmienky) a spôsobujú tak značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Pod pojmom „značná nerovnováha“ možno rozumieť z dedukcie ustanovenia § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka, a teda vždy považovať také právne postavenie spotrebiteľa, ktoré mu nedovoľuje alebo značne obmedzuje uplatňovanie nárokov, ktorými sa domáha riadneho plnenia zo zmluvy, resp. nápravy už prijatého plnenia (vrátane uplatnenia nárokov vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, omeškanie či škodu), alebo ktoré sa týkajú možnosti odstúpenia od zmluvy.

Povinnosťou účastníka konania pritom bolo, už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezakladala značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania v hodnotených obchodných podmienkach ukladal spotrebiteľšovi povinnosti bez právneho dôvodu. upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu a informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) 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.

Zistené správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

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. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

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 dôkazy 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 sa riadil zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal 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 so sídlom 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 zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu a informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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 v tomto rozhodnutí dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Správny orgán má za to, že zvýšenú pozornosť treba venovať 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.

Ukladaním povinností bez právneho, dôvodu dochádza k možnému ohrozovaniu ekonomických či iných záujmov bežného spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonných limitov ukladania povinností jednotlivým spotrebiteľom, t.j., že sú im ukladané povinnosti bez právneho dôvodu, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi realizovanie jeho práv v súvislosti s uzavretím spotrebiteľskej (najmä kúpnej zmluvy) ako aj požadovanie povinností bez akéhokoľvek právneho nároku na ich vymáhanie sa môže javiť pre spotrebiteľa ako obťažujúce a prípadne vymáhanie takýchto povinností môže vyvíjať na spotrebiteľa nátlak a záťaž, ktorú by inak

znášať nemusel, nakoľko v danom prípade mu takéto povinnosti nikdy nevznikli a ich vymáhanie predávajúcim sa v danom prípade javí ako právne irelevantné. Pokiaľ účastník konania uloží spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, či uprie spotrebiteľovi jeho právo, spotrebiteľ je nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, prípade alternatívnou cestou či prostredníctvom orgánov na ochranu spotrebiteľa, čím sa zvyšuje jeho ekonomické a administratívne 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, čo v tomto prípade účastník konania nedodržel.

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. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom 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 dohľadu 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 prijemcovi služby informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu. 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 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.

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.

V súvislosti s nesplnením povinnosti podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., správny orgán pri určení výšky pokuty vzal do úvahy skutočnosť, že účastník konania vzhľadom na vykonávanie predaja na diaľku bol povinný poskytnúť spotrebiteľovi všetky predzmluvné informácie taxatívne vymedzené v tomto zákonom ustanovení. V dôsledku nesplnenia predmetných informačných povinností spotrebiteľ nebol informovaný o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu a informáciu o tom, že v prípade nespokojnosti s postupom predávajúceho najmä vo vzťahu k vybaveniu reklamácie, existuje aj iný mimosúdny spôsob domôcť sa svojich práv.

V dôsledku uvedených skutočností účastník konania nedodrжал minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom.

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.

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), l) a t) cit. zákona.

Správny orgán 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 v uvedenom prípade zvyšuje i tá skutočnosť, že v uvedenom prípade vzhľadom na množstvo neprijateľných podmienok a podmienok ukladajúcich povinností bez právneho

dôvodu či upieranie práv na informácie je počet zistených nedostatkov v rozpore s právnymi predpismi nie zanedbateľný, čo musel správny orgán pri určení výšky pokuty v rámci správnej úvahy zohľadniť ako priťažujúcu okolnosť, pričom žiadnu poľahčujúcu okolnosť správny orgán nezistil v prospech účastníka konania.

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 páchatel'a prejednaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutel'ný (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 bola v tomto prípade pokuta uložená v súlade s absorpčnou zásadou, teda podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

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. Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku

sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške, v spodnej úrovni zákonom stanovenej sadzby, zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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/0129/07/23

Dňa: 05.09.2023

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: **Rental and Services s. r. o.**
sídlo: **Jesenského 18, 080 01 Prešov**
IČO: **52 320 634**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

- **Podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa neupierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie** ku ktorému došlo tým, keď účastník konania ako kontrolovaná osoba uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie, a to tým, že neprijal reklamáciu spotrebiteľa výrobku- legíny (doklad o kúpe č. 941 z ERP zo dňa 21.09.2022), ktorú si dňa 29.03.2023 chcel do 12 mesiacov od kúpy uplatniť, zaslaním doporučenou poštou do sídla spoločnosti Rental and Services s.r.o.. Účastník konania reklamáciu výrobku v odbernej lehote neprevzal, čím znemožnil spotrebiteľovi jej uplatnenie. Zásielka sa spotrebiteľovi dňa 18.04.2023 vrátila ako neprevzatá,

čo bolo zistené pri výkone kontroly zo dňa **21.06.2023** vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, Prešov zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 274/23 za čo mu,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **500,00 €**, slovom **pät'sto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 01290723**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 21.06.2023 bola vykonaná kontrola inšpektormi SOI na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. PO 274/23, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá.

Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa neupierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie a to tým, keď účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatniť na výrobok- *legíny* zaslanými doporučené poštou dňa 29.03.2023 na adresu sídla účastníka konania, avšak účastník konania túto zásielku neprevzal;

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.

Kontrola inšpektormi 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 uvedeného je zrejmé, že rozhodujúcim stavom je stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Upieraním práv spotrebiteľovi podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. b). Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá v plnom rozsahu.

Na základe vyššie uvedených skutočností bolo začatie správneho konania účastníkovi konania oznámené listom spis. zn.: P/0129/07/23 zo dňa 08.08.2023 (ďalej len „oznámenie o začatí

správneho konania“) úspešným doručením do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 08.08.2023.

Správny orgán dal účastníkovi konania v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania však svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol preto kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.*

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa *každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.*

Uvedené zákonné ustanovenie obsahuje zákaz pre predávajúceho konať spôsobom, ktorým by uprel spotrebiteľovi niektoré zo zákonom priznaných práv. Povinnosťou účastníka konania bolo prijať a vybaviť reklamáciu väd výrobku- *legíny* uplatnenú spotrebiteľom v zákonom stanovenej záručnej dobe, takto však účastník konania nepostupoval, čím spotrebiteľovi uprel na uplatnenie reklamácie.

Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ výtýka 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 o ochrane spotrebiteľa 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.

Kontrolou však bolo jednoznačne zistené, že účastník konania si svoju zákonnú povinnosť nesplnil, keď reklamáciu tovaru- *legíny* neprijal a to neprevzatím listu v odbernej lehote.

Ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa považuje správny orgán za závažné, najmä keď zakúpený výrobok spotrebiteľa obsahuje vady, teda výrobok nemôže z uvedeného dôvodu používať napriek tomu, že bol riadne zakúpený. 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 mohol 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 v danom prípade porušený.

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.

S poukazom na vyššie uvedené protiprávne konanie 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 dodržanie 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.

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 dôkazy 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.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť je až do výšky 66 400 eur.

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 o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu, vzhľadom na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona, t.j. právo na uplatnenie reklamácie a zároveň porušenie povinností viesť evidenciu o všetkých reklamáciách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pristúpil k určení výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, 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 bol však spotrebiteľ ukrátený odmietnutím prijatia reklamácie.

Upretím práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie bol zo strany účastníka konania znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom 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. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi zákonom o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom.

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.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno bagatelizovať, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ako aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie. 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 Správnym poriadkom 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.

Keďže správny orgán uložil pokutu v relatívne spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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.

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.