

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

Číslo: P/0255/07/23

Dňa: 22.01.2024

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. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 19 ods. 1 písm. b) a § 20 ods. 1 a § 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: **Sorger, s. r. o.**
sídlo: **Námestie sv. Egídia 95, 058 01 Poprad**
IČO: **46 753 958**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania poskytujúci sprostredkovateľské ubytovacie služby zakotvil v bode 4 „čl. III. Stornovacie podmienky a reklamácie služieb“ Všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou spotrebiteľských zmlúv o sprostredkovaní/ ubytovaní uverejnených aj na internetovej stránke www.sorger.sk, zmluvnú podmienku v znení: „V prípade, že pri ponuke služieb je ako poskytovateľ služby uvedený prevádzkovateľ, je klient povinný reklamovať služby u prevádzkovateľa a to pri nástupe na pobyt, počas jeho trvania alebo najneskôr do skončenia trvania pobytu. Kontaktné údaje pre reklamácie sú uvedené v e-mailovej komunikácii a v ubytovacom poukaze, voucheri, ktoré klient obdrží po celkovej úhrade pobytu. Po skončení pobytu klient nemá nárok na reklamáciu.“, ktorá zakladá značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných v neprospech spotrebiteľa tým, že je v priamom rozpore s kogentným ustanovením § 502 ods. 1 v spojení s § 505 Obč. zákonníka, teda neprijateľnú zmluvnú podmienku;

zistené pri výkone kontroly webovej stránky www.sorger.sk prevádzkovanvej účastníkom konania začatej dňa 19.07.2023 zaslaním výzvy na doručenie dokladov č. 250/07/2023/PO306/23 účastníkovi konania a ukončenej dňa 20.11.2023 zaslaním inšpekčného záznamu do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, zameranú na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 306/2023, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **300,00 €**, slovom **tristo 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 – 02550723**.

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 306/23 bolo zistené, že zmluvné podmienky uvedené na webovom sídle www.sorger.sk tvoria neoddeliteľnú súčasť spotrebiteľskej zmluvy medzi spotrebiteľom a účastníkom konania uzatváraných 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 zmluvných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazu vyplývajúceho mu z právnej úpravy zákona č. 250/2007 Z. z. a to konkrétne:

- **podľa § 4 ods. 2 písm. c)** zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania zakotvil v bode 4. „čl. III. Stornovacie podmienky a reklamácie služieb“ Všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou spotrebiteľských zmlúv o sprostredkovaní/ubytovaní uverejnených aj na internetovej stránke www.sorger.sk podmienky, spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky.

Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

Čl. III. Stornovacie podmienky a reklamácie služieb bod 4.

„V prípade, že pri ponuke služieb je ako poskytovateľ služby uvedený prevádzkovateľ, je klient povinný reklamovať služby u prevádzkovateľa a to pri nástupe na pobyt, počas jeho trvania alebo najneskôr do skončenia trvania pobytu. Kontaktné údaje pre reklamácie sú uvedené v e-mailovej komunikácii a v ubytovacom poukaze, voucheri, ktoré klient obdrží po celkovej úhrade pobytu. Po skončení pobytu klient nemá nárok na reklamáciu.“

Hodnotenie

Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Podľa § 502 ods. 1 Občianskeho zákonníka, zákon, jeho vykonávací predpis, dohoda účastníkov alebo jednostranné vyhlásenie scudziteľa môžu ustanoviť, v ktorých prípadoch sa zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytujú do určenej alebo dojednanej doby. V rámci týchto zákonných možností teda platí, že dohodou nemožno dojednať či určiť kratšiu dobu záruky, resp. znížiť rozsah záruky, než aká je ustanovená zákonom. Ust. § 505 Občianskeho

zákonníka kogentne ustanovuje, že ak ide o vady, za ktoré sa zodpovedá podľa § 502, vadu treba vytknúť do šiestich mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby. Z uvedeného teda vyplýva, že Občiansky zákonník rigorózne ustanovuje minimálnu záručnú dobu v trvaní 6 mesiacov na uplatnenie si práva zo zodpovednosti za vady, pričom nerozlišuje už, či v danom prípade pôjde o reklamáciu veci alebo služby. Nakoľko Občiansky zákonník ako lex generalis upravuje záručnú dobu odchyľne (kratšej lehote ako je všeobecne upravené v ust. § 505 OZ), čo sa týka služieb len pri zmluve o oprave alebo úprave veci a to v dĺžke iba 3 mesiacov od vykonania opravy/úpravy (§ 654 ods. 1 OZ), nemôže účastník konania ani vzájomnou dohodou si vymieniť, nie to ešte v obchodných podmienkach (jednostranne koncipovaných) dohodnúť skrátenie záručnej doby pod oprávnený rámec určený zákonom. Uvedené je podporené i tou skutočnosťou, že v zmysle ust. § 22 ods. 9 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov má cestujúci právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde, pričom zájazd tvorí kombinácia dvoch služieb cestovného ruchu (napr. ubytovania + doprava). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je nedostatok potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis), a teda použitím zásad analógie v danom prípade o to viac musí účastník konania v obchodných podmienkach dbať na dodržiavanie minimálnej záručnej doby v kontexte toho, aby nedochádzalo k obmedzeniu spotrebiteľa na jeho zákonom garantovanom práve zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby a to skrátením dĺžky trvania doby, v ktorej je spotrebiteľovi zo zákona poskytnutá možnosť na reklamáciu služby a defacto tak i k následnému samotnému znemožneniu si tohto zákonného oprávnenia zo strany spotrebiteľa.

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

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie dňa 14.12.2022, oznámené mu listom zo dňa 14.12.2023, 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 aj využil.

Dňa 29.11.2023 bolo správne orgánu doručené prostredníctvom elektronickej pošty vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu 480/07/2023, v ktorom uvádza, že „spotrebiteľská reklamácia nebola ukončená z dôvodu, nakoľko spotrebiteľ nežiadal vybaviť podanie ako reklamáciu, a nechcel za to ani žiadnu kompenzáciu a preto po telefonickom rozhovore považoval predmetnú vec za ukončenú a uzavretú, pričom však spotrebiteľovi rád poskytne 10 % zľavu z ceny pobytu a to obratom.

Všeobecné obchodné podmienky boli okamžite upravené, o čom účastník konania doložil dôkaz v podobe novej formulácie uvedenej zmluvnej podmienky, pričom reálne táto podmienka v praxi nebola nikdy uplatnená, nakoľko reklamácie sa vždy snaží účastník konania vybaviť v prospech zákazníka a to buď formou vrátenia peňazí, zľavou na pobyt, či poskytnutím ďalšieho pobytu.“

Dňa 15.12.2023 bolo správne orgánu doručené prostredníctvom elektronickej pošty vyjadrenie účastníka konania k začatiu správneho konania, v ktorom uvádza totožné skutočnosti ako v podaní zo dňa 29.11.2023 a preto v plnom rozsahu správny orgán odkazuje na obsah tohto vyjadrenia.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu a dospel k záveru, že správny orgán akceptoval prijatie opatrení na odstránenie zisteného nedostatku, pričom uvedené predstavuje povinnosť účastníka konania (kontrolovanej osoby) podľa § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov nemajúcu vplyv na zbavenie sa zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav, pričom uvedené bude zohľadnené ako významná poľahčujúca okolnosť v rámci správnej úvahy pri kreovaní výšky pokuty ako takej.

Súčasne správny orgán zohľadnil dodatočné vybavenie reklamácie poskytnutím zľavy ako jedného zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie v zmysle § 2 písm. m) zákona a preto v tejto časti aplikoval ust. § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a upustil od potrestania v časti nevybavenia reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a uvedené tak netvorí dôvod vedeného správneho konania.

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

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

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah.*

Podľa § 53 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *ak dodávateľ nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za individuálne dojednané.*

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.

Dňa 19.07.2023 začali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj kontrolu internetového portálu www.sorger.sk prevádzkovaného účastníkom 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 306/2023.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania poskytuje služby - rezervácie pobytov v ubytovacom zariadení po celom Slovensku. Ponuku a rezerváciu ubytovacích služieb vykonáva prostredníctvom webovej domény www.sorger.sk. Na predmetnej doméne sa nachádzajú obchodné podmienky, ktoré upravujú práva a povinnosti zmluvných strán založených zmluvou o sprostredkovaní, resp. zmluvou o ubytovaní, ktorá je v zmysle § 52 ods. 1 Obč. zák. zmluvou spotrebiteľskou.

Kontrolou bolo zistené používanie neprijateľných podmienok účastníkom konania vo vyššie uvedených všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou spotrebiteľských zmlúv o sprostredkovaní/ubytovaní uverejnených aj na internetovej stránke www.sorger.sk.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil.

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.

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.

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.

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 má poznať a dodržiavať všetky podmienky predaja/poskytovania služieb.

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 § 24 ods. 1 zákona je správny orgán povinný uložiť obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na to, že účastník konania používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

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), nemusí vedieť objektívne posúdiť charakter a možný dopad zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určení výšky postihu po vyhodnotení skutočností, že došlo k 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania zakotvené 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 s právnymi predpismi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočných právach spotrebiteľa. Zároveň správny orgán prihliadol i na čas protiprávneho konania, ktorý trval minimálne odo dňa účinnosti VOP, teda od 25.05.2018, čo predstavuje značný časový úsek, medzi ktorým mohlo dôjsť ich aplikáciou k zníženiu ochrany záujmov spotrebiteľov, najmä tých ekonomických.

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

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.

Správny orgán 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. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

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

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj 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, majú 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 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 protiprávneho konania.

Konanie resp. opomenutie, ktorým je ohrozovaný oprávnený záujem, na ktorého zmiernenie alebo odstránenie sú ustanovené požiadavky ustanovené cit. zákonom, vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a uložil pokutu v takej výške (na spodnej hranici), ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia s prihliadnutím na promptné odstránenie zistených nedostatkov ako významne poľahčujúcu okolnosť.

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.