

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

Číslo: P/0208/07/23

Dňa: 02.01.2024

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), § 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 a podľa § 14 ods. 1 písm. c), § 15 ods. 2 písm. a), b) 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 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: **Richard Antol**

sídlo: **082 71 Dubovica 54**

IČO: **52 975 631**

(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 č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) zo dňa 19.11.2022, ktorá je spotrebiteľskou zmluvou uvedením: „V prípade odstúpenia od zmluvy v zmysle § 642 ods. 1 Obč. Z. sa vyplatený preddavok bude považovať za dojednané odstúpné.“, používal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t. j. neprijateľné podmienky;

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. g) 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 mimo prevádzkových priestorov

predávajúceho jasne a zrozumiteľne oznámiť 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, ktorej sa účastník konania dopustil tým, že neposkytol žiadnym spôsobom a to ani v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) dňa 19.11.2022 informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho jasne a zrozumiteľne oznámiť 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 zákona, ktorej sa účastník konania dopustil tým, že neposkytol žiadnym spôsobom a to ani v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) dňa 19.11.2022 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 zákona;

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 mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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, ktorej sa účastník konania dopustil tým, že neposkytol žiadnym spôsobom a to ani v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) dňa 19.11.2022 spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 6 písm. a), b) v spojení s § 6 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona, pričom predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté, keď predávajúci si uvedenú povinnosť nespĺnil, nakoľko nepoučil spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby - *zateplenie rodinného domu 10 cm polystyrénom, Družstevná 11, 044 24 Poproč v hodnote 16 650, 00 €* pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy o Dielo zo dňa 19.11.2022 uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho stráca po úplnom poskytnutí služby alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež nevyžiadal si od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na

odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď vykonaným šetrením spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 477/23 bolo zistené, že účastník konania v postavení predávajúceho nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (teda v tomto prípade odo dňa 18.07.2023) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy o Dielo zo dňa 19.11.2022 uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho predmetom ktorej bolo zateplenie rodinného domu *10 cm polystyrénom, Družstevná 11, 044 24 Poproč v hodnote 16 650, 00 €*; zistené pri výkone kontroly začatej dňa 22.08.2022 zaslaním výzvy na doručenie dokladov č. 302/07/2023/PO477/23 účastníkovi konania a ukončenej dňa 29.09.2023 zaslaním inšpekčného záznamu doručeným listinne dňa 10.10.2023 prostredníctvom poštového podniku, ktorému predmetná listina bolo odovzdaná na doručenie cez ústredný portál 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. 477/2023, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **2 000,00 €**, slovom **dvetisíc 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 – 02080723**.

O d ô v o d n e n i e :

Zmluvné podmienky boli uvedené v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) zo dňa 19.11.2022, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu zmluvných obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) zo dňa 19.11.2022, ktorá je spotrebiteľskou zmluvou používal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t. j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„V prípade odstúpenia od zmluvy v zmysle § 642 ods. 1 Obč. Z. sa vyplatený preddavok bude považovať za dojednané odstúpené.“

HODNOTENIE:

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, keďže vzhľadom na formu uzatvorenia zmluvy v zmysle ust. § 2 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. t.j. zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov predávajúceho je spotrebiteľ podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. oprávnený aj bez udania dôvodu odstúpiť od uzavretej

zmluvy na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, v prípade neposkytnutia informácii podľa § 3 ods. 1 písm. h) až do 12 mesiacov a 14 dní začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy a v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od nej, 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. Stanovením povinnosti, že vyplatený preddavok sa bude považovať za dojednané odstúpené zo strany predávajúceho pri zrušení objednávky je výrazným zásahom do ochrany práv spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu garantuje ust. § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a zakladá hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené ako aj prípadné upretie práva na odstúpenie od zmluvy. Rovnako tak aj z ust. § 457 Občianskeho zákonníka vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal. Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t. j. hľadá sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vysporiadať podľa zásad o bezdôvodnom obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili). Podľa ust. § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle diktie ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu. Len súd môže zaviazať následne kupujúceho, aby uhradil náklady (škodu), ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s konaním spotrebiteľa.

Táto podmienka je neprijateľná, nakoľko spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa tým, že vylučuje právo spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho prijal predávajúci po odstúpení spotrebiteľa od zmluvy uzavretej na diaľku pred zaplatením celej kúpnej ceny.

V zmysle ust. § 642 Občianskeho zákonníka až do zhotovenia diela môže objednávateľ od zmluvy odstúpiť, je však povinný zaplatiť zhotoviteľovi sumu, ktoré pripadá na práce už vykonané, tzn. že predávajúci si nemôže v tomto prípade dojednať odstúpené vo výške zaplatenej zálohy, nakoľko ak objednávateľ využije svoje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, má právo na úhradu všetkého plnenia, ktoré poskytol vo forme už zaplatenej ceny za dielo za predpokladu, že objednávateľovi nevynaložil žiadnu sumu na už zhotovené práce, ktoré však musí aj hodnoverne preukázať spolu s vynaložením sumy za ktoré naň už vynaložil.

- podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho jasne a zrozumiteľne oznámiť 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, ktorej sa účastník konania dopustil tým, že neposkytol žiadnym spôsobom a to ani v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) dňa

19.11.2022 informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;

- podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho jasne a zrozumiteľne oznámiť 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 zákona, keď účastník konania neposkytol žiadnym spôsobom a to ani v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) dňa 19.11.2022 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 zákona;

- podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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, ktorej sa účastník konania dopustil tým, že neposkytol žiadnym spôsobom a to ani v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) dňa 19.11.2022 spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;

- podľa § 4 ods. 6 písm. a), b) v spojení s § 6 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona, pričom predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté, keď predávajúci si uvedenú povinnosť nesplnil, nakoľko nepoučil spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby - *zateplenie rodinného domu 10 cm polystyrénom, Družstevná 11, 044 24 Poproč v hodnote 16 650, 00 €* pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy o Dielo zo dňa 19.11.2022 uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho stráca po úplnom poskytnutí služby alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež nevyžiadal si od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona;

- podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď vykonaným šetrením spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 477/23 bolo zistené, že účastník konania v postavení predávajúceho nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy

(teda v tomto prípade odo dňa 18.07.2023) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy o Dielo zo dňa 19.11.2022 uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho predmetom ktorej bolo *zateplenie rodinného domu 10 cm polystyrénom, Družstevná 11, 044 24 Poproč v hodnote 16 650, 00 €*.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 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 29.11.2023 oznámené mu listom zo dňa 07.11.2023, ktorý bol doručovaný listinne dňa prostredníctvom poštového podniku, ktorému predmetná listina bolo odovzdaná na doručenie cez ústredný portál verejnej správy www.slovensko.sk v zmysle ust. § 31a ods. 1 a nasl. zákona o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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.

Dňa 08.11.2023 bola správne orgánu doručená prostredníctvom elektronickej pošty zo strany účastníka správa ku vykonanej kontrole, v ktorej uvádza, že *„je ochotný vrátiť peniaze pisateľovi podnetu ale na splátky, keďže je v zlej finančnej situácii, pričom ďakuje za pochopenie a ospravedlňuje sa za meškanie.“*

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 dôvody uvádzané vo vyjadrení zo dňa 08.11.2023 vo vzťahu k prejednáwanej veci sú právne bezvýznamné a ako také nemajú vplyv na zodpovednosť účastníka konania za kontrolou zistený protiprávny stav. Vysporiadanie sa s vyššie uvedenými námietkami účastníka konania tvoria nižšie odôvodnenie rozhodnutia vo veci samej.

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

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa *je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.*

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa *je predávajúcim 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.*

Podľa § 2 písm. i) zákona o ochrane spotrebiteľa je službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov vrátane zákonom prenesenej právomoc profesijných komôr.

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 o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“) spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 52 ods. 2 OZ 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 § 52 ods. 3 OZ dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Podľa § 52 ods. 4 OZ spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Podľa § 53 ods. 1 OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná zmluvná 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 OZ 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 OZ ak dodávateľ nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za individuálne dojednané.

Podľa § 54 ods. 1 OZ zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

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

odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy,

ktorou je Slovenská republika viazaná,

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

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,

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.

Podľa § 4 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný

a) poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a

b) vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a).

Podľa § 4 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. v prípade zmluvy o službách uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho musí byť výslovný súhlas podľa odseku 6 zaznamenaný na trvanlivom nosiči.

Podľa § 6 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči b) potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté.“

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

vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Dňa 22.08.2023 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, 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, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 477/23.

Z obsahu inšpekčného záznamu vyplýva, že dňa 19.11.2022 sa účastník konania dostavil do miesta bydliska pisateľa podnetu kde došlo následne k uzavretiu Zmluvy o dielo, predmetom ktorej bolo zateplenie rodinného domu 10cm polystyrénom, Družstevná 11, 044 24 Poproč. Celková suma uvedená v zmluve o dielo zo dňa 19.11.2022 bola vo výške 16 650,00 €, pričom v zmluve bolo uvedené, že pri podpísaní zmluvy bola uhradená záloha vo výške 4500,00 € (z výpisu účtu zo strany účastníka konania je zrejmé, že dňa 24.11.2022 bola na jeho účet prijatá suma 3000 € od objednávateľa).

Na základe vyššie uvedených skutočností možno spoľahlivo skonštatovať, že predmetná zmluva o dielo bola uzatvorená dňa **19.11.2022**, dňom kedy došlo k podpisu zmluvy zo strany objednávateľa (spotrebiteľky) uzatvorenú v mieste bydliska pisateľky podnetu.

V zmysle § 2 ods. 2 písm. b) zákona 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) **ide o zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.**

Zmluvy uzatvorené na diaľku alebo mimo prevádzkových priestoroch predávajúceho nie sú založené na náležitostiach zmluvy, ale na okolnostiach uzatvárania zmluvy a použitých prostriedkoch pri uzatváraní zmluvy (teda na spôsobe ich uzatvárania bez ohľadu na ich právnu formu).

Spotrebiteľské zmluvy nesmú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka 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. Neprijateľnými zmluvnými podmienkami sú aj také zmluvné podmienky, ktoré sa v neprospech spotrebiteľa odchyľujú od dispozitívnych ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj všetky tie, ktorými si spotrebiteľ inak zhoršuje svoje zmluvné postavenie.

Správny orgán má za to, že zmluvné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah (postavenie slabšej zmluvnej strany), preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú.

Správny orgán v prvom rade uvádza, že zo znenia citovaných zákonných ustanovení OZ vyplýva, že tieto majú prikazujúci kogentný charakter, čo znamená, že pod sankciou neplatnosti právneho úkonu nie je možné sa od nich odchyliť. Predmetná právna úprava pojmovovo vymedzuje spotrebiteľskú zmluvu ako každú zmluvu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom, pričom právna forma spotrebiteľskej zmluvy nie je rozhodujúca. Za účelom vysokej ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany a z dôvodu neprípustnosti zneužívania postavenia dodávateľa ako silnejšej zmluvnej strany, je všeobecnou klauzulou stanovené, že spotrebiteľská zmluva nesmie obsahovať ustanovenia, ktoré zakladajú hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Tento zákaz neplatí len v prípade, ak sa zmluvné podmienky týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny za predpokladu, že tieto podstatné náležitosti zmluvy sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne. Takisto zákaz neplatí v prípade zmluvných podmienok dojednaných individuálne, za ktoré sa však nepovažujú také zmluvné podmienky, s obsahom ktorých sa síce spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah. Ustanovenie § 53 ods. 4 OZ exemplifikatívne vypočítava zmluvné podmienky, ktoré sa za každých okolností považujú za neprijateľné. Neprijateľnými zmluvnými podmienkami sú aj také zmluvné podmienky, ktoré sa v neprospech spotrebiteľa odchyľujú od dispozitívnych ustanovení OZ, ale aj všetky tie, ktorými si spotrebiteľ inak zhoršuje svoje zmluvné postavenie. 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 obchodné podmienky Zmluvy o dielo 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.

Vykonanou kontrolou bolo teda zistené, že účastník konania vo vyššie hodnotených zmluvných podmienkach používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neposkytol žiadnym spôsobom a to ani v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) dňa 19.11.2022 spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona, a informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou zmluvných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred uzavretím zmluvy na diaľku. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu. Z uvedeného teda vyplýva, že účastník konania nedodrжал kogentné ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. a ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h), g) a t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Dňa 18.07.2023 bol spotrebiteľom spísaný list vo veci: *ODSTÚPENIE OD ZMLUVY*, z ktorého jednoznačne vyplýva prejav vôle odstúpiť od zmluvy. V liste zároveň bolo požadované vrátenie zaplatenej zálohy vo výške 4500,00 €, ktorá bola spotrebiteľom uhradená pri podpise zmluvy. Predmetný list bol zaslaný dňa 18.07.2023 doporučenou poštou, dôkazom čoho je fotokópia podacieho lístka č. RF731569927SK zo dňa 18.07.2023. Dňa 20.07.2023 bola predmetná zásielka prevzatá na doručenie, avšak samotné doručenie listu nebolo vykonané z dôvodu, že účastník konania nebol zastihnutý na adrese: 082 71 Dubovica 54. Zásielka bola uložená na pošte Lipany nad Torysou do 08.08.2023, ktorú však účastník konania v odbernej lehote neprevzal. Neprevzatá zásielka bola dňa 09.08.2023 vrátená spotrebiteľovi, čoho dôkazom o neprevzatí zásielky je **obrázok č. 1** zistený z internetovej stránky Slovenskej pošty www.posta.sk, ktorý je zaznamenaný na str. 7 inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2023.

Režim doručovania hmotnoprávných úkonov sa spravuje ustanovením § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého: „*Prejav vôle pôsobí voči neprítomnej osobe od okamihu, keď jej dôjde*“ (tzv. teória dôjdenia). Teda pri hmotnoprávných úkonoch sa nevyžaduje skutočné doručenie a prevzatie písomnosti zachytávajúcej právny úkon. Zvlášť významné je doručovanie jednostranných právnych úkonov ako napr. výpoveď, odstúpenie od zmluvy a pod.

Účinnosť adresovaných jednostranných hmotnoprávných úkonov v režime Občianskeho zákonníka, resp. celkovo v oblasti súkromného práva predpokladá, že prejav vôle dôjde, resp. je doručený adresátovi, t.j. že sa dostane do sféry jeho dispozície – už týmto okamihom začína právny úkon pôsobiť voči druhej zmluvnej strane. Pod slovným spojením dostane do jeho dispozičnej sféry je potrebné rozumieť objektívnu možnosť neprítomnej osoby zoznámiť sa s jej adresovaným právnym úkonom. Právna teória i súdna prax takou možnosťou chápe nielen samotné prevzatie písomného hmotnoprávneho úkonu adresátom, ale i také prípady, kedy doručením listu či telegramu, obsahujúceho prejav vôle, do bydliska alebo sídla adresáta či do jeho poštovej schránky, poprípade i hodením oznámenia do poštovej schránky o uložení takej zásielky, nadobudol adresát hmotnoprávneho úkonu objektívnu príležitosť zoznámiť sa s obsahom zásielky. Pritom nie je nevyhnutné, aby sa adresát skutočne zoznámil s obsahom hmotnoprávneho úkonu, postačuje, že mal objektívnu možnosť spoznať jeho obsah (napr. rozsudok Najvyššieho súdu Českej republiky zo dňa 8.6.2011, sp.zn. 26 Cdo 268/2011; uznesenie Najvyššieho súdu Slovenskej republiky zo dňa 28.1.2011, sp.zn. 5 Cdo 129/2010).

Teória dôjdenia vychádza z toho, že z hľadiska pôsobenia (perfektnosti) prejavu vôle nie je dôležitá skutočná vedomosť adresáta právneho úkonu, pretože inak by adresát mohol účinkom prejavu vôle druhého účastníka zabrániť nepreberaním písomností. Dôjdením do sféry vplyvu príjemcu sa rozumie napríklad vhodenie listu do schránky príjemcu alebo dôjdenie mailu na mailovú adresu príjemcu, ak príjemca dal v zmluve najavo, že písomnosti možno posilať aj elektronicky. Rozhodujúce je objektívne hľadisko, t.j. ak sa preukáže, že adresát mal reálnu možnosť oboznámiť sa s prejavom vôle, nastávajú právne účinky jednostranného právneho úkonu obsahujúceho takýto prejav bez ohľadu na to, či sa s ním adresát skutočne oboznámil, čo však ako vyplýva z vyššie uvedeného v tomto prípade bolo účastníkovi konania umožnené.

Podľa názoru súdnej praxe a v súlade s teoretickými poznatkami vôle je voči neprítomnej osobe účinný od okamihu, keď sa dostane do sféry jej dispozície, čo v tomto prípade znamená, že dňom, kedy sa dostal do sféry jej dispozície je dátum, kedy pracovníčka slovenskej pošty sa pokúšala doručiť listovú zásielku. Z vyššie uvedeného obrázka je zrejmé, že dňa 20.07.2022 sa pracovníčka slovenskej pošty prvýkrát pokúšala doručiť listovú zásielku účastníkovi konania na adresu: 082 71 Dubovica 54. Situácia sa posudzuje objektívne a ak sa preukáže, že adresát

mal možnosť oboznámiť sa s prejavom vôle, dochádza k pôsobeniu tohto jednostranného právneho úkonu voči adresátovi bez ohľadu na to, či sa s ním adresát skutočne oboznámil.

V zmysle § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.

V predmetnej zmluve o dielo je síce uvedené, že až do vyhotovenia diela môže objednávateľ od zmluvy odstúpiť, je však povinný zaplatiť zhotoviteľovi sumu, ktorá pripadá na práce už vykonané a pokiaľ zhotoviteľ nemôže ich výsledok použiť inak, nahradiť mu účelne vynaložené náklady podľa § 642 Občianskeho zákonníka, nie však i osobitné poučenie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré je vzhľadom na špecifický spôsob uzatvorenia zmluvy, t. j. zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a najmä odlišných účinkov právneho úkonu – odstúpenia od zmluvy v ust. § 7 ods. 1 cit. zákona oproti ust. § 642 OZ, vzniká predávajúcemu osobitná poučovacia povinnosť podľa ust. § 3 ods. 1 v spojení s ods. 2 a ust. § 4 ods. 5, 6 zákona č. 102/2014 Z. z.

Z predložených dokladov je zrejmé, že predávajúci neposkytol spotrebiteľovi (pisateľke podnetu – vlastníkom bytu) informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, tak v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1. tzn. v tomto prípade dňom uzatvorenia zmluvy o dielo a t.j. dňa 19.11.2022. Z uvedeného vyplýva, že lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie dňa **03.12.2023.**

Spotrebiteľ v zákonom stanovenej lehote v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpil od zmluvy doporučeným listom zo dňa 18.07.2023 zasielaným prostredníctvom slovenskej pošty (č. zásielky: RF731569927SK) na adresu miesta podnikania účastníka konania, pričom účinky doručenia v zmysle ust. § 45 Občianskeho zákonníka nastali už dňa 20.07.2023.

Z predložených dokladov bolo zároveň zistené, že v prípade odstúpenia od zmluvy, ktoré bolo doručené dňa 20.07.2022 predávajúci nedodrжал ustanovenie § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., keď spotrebiteľovi nevrátil všetky platby, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou v sume 4500 €.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania si nespĺnil svoju zákonom stanovenú povinnosť podľa ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. a nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho zo dňa 19.11.2022 najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t.j. odo dňa 20.07.2023), čo v tomto prípade bolo najneskôr do 04.08.2023, čím došlo k porušeniu cit. zákona.

Z uvedeného teda vyplýva, že účastník konania je naďalej povinný vrátiť spotrebiteľovi zálohovú platbu v sume 4500 €, a teda ide o zákonnú povinnosť, ktorá účastníka nemôže zbavovať zodpovednosti za zistené porušenia právnych predpisov, ktoré sú v nemalom rozsahu, pričom správny orgán už v minulosti umožnil účastníkovi konania tzv. druhú šancu v zmysle ust. § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a upustil od potrestania o uloženie peňažnej sankcie, nakoľko vrátil spotrebiteľovi následne zálohovú platbu v obdobnom prípade. Vzhľadom k tomu, že ide o opakované totožné porušenia zákonov účastníkom konania, správny orgán už pristúpil k uloženiu pokuty a vyvodzovaniu administratívno právnej zodpovednosti za kontrolou zistený skutkový stav, ktorý nie je možné zľahčovať.

Záverom správny orgán dodáva, že súkromnoprávne spory medzi predávajúcim a spotrebiteľom ohľadom doriešenie konfliktu o spôsobe odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa na jeho odstúpenie a vrátenia kúpnej ceny sú v gescii zmluvných strán, ktorých sa dotýkajú, a správny orgán nemá zákonnú právomoc ani kompetenciu arbitra, či mediátora na podieľaní sa na urovnaní tohto sporu zákonného rámca zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov.

Na základe vyššie uvedeného možno konštatovať, že spotrebiteľka (pisateľka podnetu) si odstúpenie od zmluvy zaslané účastníkovi konania prostredníctvom Slovenskej pošty doporučeným listom 2 triedy uplatnila v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. Na základe zmluvných podmienok uvedených v uzatvorenej sprostredkovateľskej zmluve možno spoľahlivo skonštatovať, že jej plnenie spočívalo **v poskytnutí služby** a to *zateplenie rodinného domu 10 cm polystyrénom*.

Z predloženej Zmluve o dielo uzatvorenej dňa 19.11.2022 medzi účastníkom konania pisateľom podnetu vyplýva, že poskytovanie služby malo začať ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy (lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie až dňa 03.12.2023).

V zmysle § 4 ods. 6 písmena a) a b) zákona č. 102/2014 Z. z. ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a), pričom predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) cit. zákona.

Z predložených dokladov je zrejmé, že predávajúci nepoučil spotrebiteľa (pisateľa podnetu) o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež nevyžiadal od spotrebiteľky výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) i neodovzdal spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa. Uvedeným konaním došlo k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 6 písm. a) a b) v spojení s ust. § 6 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z.

V zmysle cit. ust. zákona č. 102/2014 Z. z. sa ustanovuje ochrana spotrebiteľa v prípade zmluvy o službách, ak sa má na základe tejto zmluvy alebo na základe žiadosti spotrebiteľa začať poskytovanie služieb ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. V týchto prípadoch sa od predávajúceho vyžaduje, aby od spotrebiteľa získal výslovný súhlas so začatím takéhoto poskytovania, ako aj vyhlásenie spotrebiteľa o tom, že bol poučený o právnych následkoch udelenia výslovného súhlasu so začatím poskytovania, t. j. že po úplnom vykonaní služby stratí právo na odstúpenie od zmluvy. Ak by sa služby poskytovali v rozpore s uvedeným, predávajúci pri odstúpení od zmluvy nemôže od spotrebiteľa vyžadovať úhradu za poskytnuté plnenie, bez ohľadu na to, v akom rozsahu k poskytnutiu služieb došlo. V prípade zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov je

predávajúci bezodkladne po uzavretí zmluvy povinný odovzdať spotrebiteľovi vyhotovenie uzavretej zmluvy alebo písomné potvrdenie o uzavretí zmluvy a v prípade, že ide o poskytovanie služieb alebo elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, aj potvrdenie o prijatí predchádzajúceho súhlasu spotrebiteľa a vyhlásení o tom, že spotrebiteľ bol poučený o následkoch udelenia tohto súhlasu, čo v tomto prípade účastník konania si nespĺnil. V zmysle uvedeného teda nepostačuje, aby daný súhlas bol daný konkludentnou formou ale zákon požaduje na naplnenie cieľu daného ustanovenia zákona, aby takýto súhlas bol vyjadrený osobitne, písomnou formou (výslovne) po predchádzajúcom poučení, pričom v prípade ak takéto poučenie absentuje, na ktoré naň nadväzuje poskytnutý súhlas, ktorý ukracuje spotrebiteľa na jeho práve, poskytnutie samotného súhlasu bez poučenia by v tomto prípade nepostačovalo na splnenie si svojej zákonnej povinnosti zo strany účastníka konania.

Účastník konania teda neunesol dôkazné bremeno, keď žiadnym spôsobom nepreukázal, že informoval spotrebiteľku preukázateľným spôsobom o podmienkach odstúpenia od zmluvy, resp. o podmienkach straty práva na odstúpenie od zmluvy, pričom správny orgán dal dostatočný priestor účastníkovi konania na verifikáciu tvrdených skutočností. Z tohto dôvodu nebola preukázaná obrana účastníka konania ohľadom splnenia svojich zákonných informačných povinností a ako taká bola vyhodnotená ako právne irelevantná.

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 zřejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov 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 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. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods.1 zákona.

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, § 4 ods. 1, 5 až 8 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 povinností 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 neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dohľadu má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať

predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil 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 zmluvných podmienok.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy, vzhľadom na to, že účastník konania neposkytol žiadnym spôsobom a to ani v Zmluve o dielo uzatvorenej medzi účastníkom konania (zhotoviteľom diela) a pisateľom podnetu (objednávateľom diela) dňa 19.11.2022 spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona, a informáciu o možnosti a podmienkach

riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, vzhľadom na to, že účastník konania nepoučil spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež nevyžiadal si od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona a neodovzdal o tom spotrebiteľovi potvrdenie v listinnej podobe bezodkladne po uzavretí zmluvy a vzhľadom na porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď po včasnom odstúpení od uzavretej Zmluvy o dielo zo dňa 19.11.2022.

Ďalej pri určení výšky sankcie správny orgán zohľadnil taktiež tú skutočnosť, že vo všeobecnosti neposkytnutie informácií, prípadne poskytnutie nesprávnych či skreslených informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy a rovnako neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a uviesť ho do omylu, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií objednať službu v domnení, že ak mu nebude vyhovovať, má možnosť odstúpiť od zmluvy tak, ako mu to garantuje zákon, pričom po oboznámení sa s nesprávnymi informáciami poskytovanými predávajúcim stráca istotu o skutočnom rozsahu svojich práv.

Podľa § 3 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informácie podľa odseku 1 spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.

Podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy zavretej mimo prevádzkových priestoroch a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán, pričom podľa ods. 8 cit. § dôkazne bremeno splnenia požiadaviek uvedených v odseku 1 a 5 znáša predávajúci.

Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, resp. tiež neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, či zmätku neuplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu, že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon. Správny orgán prihliadol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu. Navyše, riadne poskytnutie informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 z. z. a poskytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy nemá za úlohu chrániť len spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko od nich je závislý začiatok plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom. Nakoľko riadna informácia o lehote na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi nebola riadne poskytnutá, napriek tomu, že podľa kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá byť mala, došlo k porušeniu zákona.

Ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona.

V týchto prípadoch sa poskytuje spotrebiteľovi zvýšená ochrana spotrebiteľa v prípade zmluvy o službách, ak sa má na základe tejto zmluvy alebo na základe žiadosti spotrebiteľa začať

poskytovanie služieb ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. V týchto prípadoch sa od predávajúceho vyžaduje, aby od spotrebiteľa získal výslovný súhlas so začatím takéhoto poskytovania, ako aj vyhlásenie spotrebiteľa o tom, že bol poučený o právnych následkoch udelenia výslovného súhlasu so začatím poskytovania, t. j. že po úplnom vykonaní služby stratí právo na odstúpenie od zmluvy. Ak by sa služby poskytovali v rozpore s uvedeným, predávajúci pri odstúpení od zmluvy nemôže od spotrebiteľa vyžadovať úhradu za poskytnuté plnenie, bez ohľadu na to, v akom rozsahu k poskytnutiu služieb došlo. Ak predávajúci splní svoju informačnú povinnosť počas 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie, lehota uplynie po 14 dňoch od dodatočného splnenia informačnej povinnosti. Štrnásťdňová lehota má spotrebiteľovi umožniť plne si uvedomiť svoje práva a povinnosti plynúce zo zmluvy a poskytnúť dostatok času na porozumenie, zváženie a overenie všetkých informácií. Neposkytnutie ustanovených predzmluvných informácií znamená také závažné porušenie povinnosti zo strany predávajúceho, že zakladá právo pre spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v predĺženej 12-mesačnej lehote odo dňa uzatvorenia zmluvy.

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

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že pri uzatváraní zmlúv mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ zákonom garantované právo v ustanovených prípadoch odstúpiť od zmluvy, a to v lehote 14 dní. Toto právo je významným právom spotrebiteľa a je špecifikom práve v prípade zmlúv uzavieraných mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný nielen prevziať tovar späť, ale i vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, a to v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Nedodržaním zákonnej lehoty na vrátenie platieb, ktoré predávajúci od spotrebiteľov prijal na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov, došlo nielen k porušeniu zákonom stanovenej povinnosti, ale súčasne i k porušeniu práv spotrebiteľov garantovaných zákonom. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu (ani do vydania rozhodnutia teda viac ako 4 mesiace), počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránených právach, čo zvyšuje závažnosť zisteného nedostatku. Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľom, po využití ich zákonných oprávnení na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky, na ktoré, majú právo,

za ohrozenie spoločenského záujmu. Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie. Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejmý rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a na výšku ktorej správny orgán prihliada. Takisto je z neho zrejmý spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť.

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

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

V zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.

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.

Správny orgán na podporu svojej argumentácie dodáva, že z Rozsudku NS SR sp. zn. SŽ-o-KS 127/03 vyplýva, že *„výška uloženej sankcie je pritom vecou voľnej úvahy správneho orgánu.*

Rovnako tak správny orgán pri určení výšky sankcie prihliadol na závery Najvyššieho súdu SR, uvedené v Rozsudku sp. zn. 3Sžo/154/2015 zo dňa 22.03.2017, v ktorom uviedol: *„Zároveň súd v súvislosti s preventívnou a represívnou úlohou sankcie poukazuje na Rozsudok Mestského súdu v Prahe z 16. novembra 2004 sp. zn. 10Ca 250/2003 v zmysle ktorého: „Preventívni úloha postihu nespočíva len v účinku vŕči žalobci. Postih musí mít sílu odradiť od nezákonného postupu i jiné nositele stejných zákonných povinností; tento účinek pak může vyvolat jen postih odpovídající významu chráněného zájmu, včas a věcně správně vyvozený. Jde-li o finanční postih, musí být znatelný v majetkové sféře delikventa, tedy být nikoli pro něho zanedbatelný, a nutně tak musí v sobě obsahovati represivní složku. V opačném případě by totiž postih delikventa smysl postrádal.“*

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

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. – Trestný zákon. Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za

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

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

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna 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. 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, aby sa opakovaným porušeniam vyhol do budúcnosti. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku konania zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

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, majúci na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná 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 zákonom stanovenej sadzby, zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Zároveň správny orgán musel pri výške pokuty zohľadniť aj časový odstup, ktorým bol spotrebiteľ na svojom zákonom garantovanom práve ukrátený ako aj na to, že sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, čo výrazným spôsobom zvyšuje závažnosť protiprávneho konania účastníka konania ako aj rozsah porušenia právnych predpisov, čo musel správny orgán reflektovať pri určení výšky pokuty ako takej.

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.