

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán 1. stupňa podľa § 3 ods. 4 v spojení s § 3 ods. 2 písm. g), § 2 písm. a), § 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 § 26 ods. 7 písm. b), § 42 písm. a), § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa 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: **RAJ HOLDING EUROPE s.r.o.**

sídlo: **Okružná 884/72, 064 01 Stará Ľubovňa**

IČO: **51 995 026**

(ďalej len „účastník konania“)

- porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. (ďalej len „zákon č. 22/2004 Z.z.“), v zmysle ktorého poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom), kde má možnosť si spotrebiteľ zakúpiť rôzne druhy produktov, neposkytol informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu;
- porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon č. 108/2024 Z. z.), v zmysle ktorého obchodník nesmie používať neprijateľné podmienky v zmluvách, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na webovom sídle www.darcekovy-raj.sk (ktorého je prevádzkovateľom) v zverejnených všeobecných obchodných podmienkach uvedením:
 - v čl. 3.8 všeobecných obchodných podmienok: „Kupujúci je povinný ihneď po prevzatí tovaru skontrolovať obsah zásielky. V prípade, ak by mu bol nedopatrením zaslaný poškodený tovar alebo by k poškodeniu došlo počas preprav, je kupujúci túto skutočnosť oznámiť predávajúcemu bezodkladne najneskôr do 12 hodín od prevzatia. V opačnom prípade sa uvedené poškodenie považuje za poškodenie kupujúcim.“;

- v čl. 6 bod 6.5 všeobecných obchodných podmienkach: „Predávajúci je oprávnený započítať škodu, ktorá predávajúcemu vznikla v dôsledku správania sa kupujúceho s platbou kupujúceho.“;
- v čl. 8 bod 8.4 vo všeobecných obchodných podmienkach: „V prípade podľa článku 8 bodu 8.3. je predávajúci oprávnený si započítať škodu s platbou, ktorú kupujúci predávajúcemu zaplatil.“;
- v čl. 7 bod 7.3 všeobecných obchodných podmienkach: „Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy a vrátite tovar pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.“;
- v čl. 7 bod 7.9 všeobecných obchodných podmienkach: „Kupujúci berie na vedomie, že môžu nastať prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, a to hlavne v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho, či pochybeniu personálu darcekovy-raj.sk. V takom prípade je predávajúci oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to aj potom, čo Kupujúci obdržal e-mail potvrdzujúci jeho objednávku, o čom predávajúci Kupujúceho informuje. Prípady, kedy môže dôjsť k chybne zverejnenej cene sú najmä, avšak nie výlučne, nasledujúce prípady: cena tovaru je na prvý pohľad nesprávna (napr. nezohľadňuje nákupnú cenu či obvyklú cenu tovaru) u ceny tovaru chýba alebo je navyše jedna či viac číslic.“;
- v čl. 8 bod 8.1 všeobecných obchodných podmienkach: „Kupujúci je povinný oznámiť skutočnosť, že tovar je poškodený predávajúcemu formou e-mailu alebo telefonicky najneskôr do 12 hodín od doručenia, resp. prevzatia tovaru“, v bode 8.2 uvádza: „V prípade, ak si kupujúci nesplní povinnosť podľa článku 8 bodu 8.1., platí fikcia, že tovar bol po doručení poškodený kupujúcim. V tomto prípade predávajúci nezodpovedá za doručený tovar. Od takejto zmluvy, ktorej predmetom je tovar, ktorý bol poškodený, nie je možné, aby kupujúci odstúpil, resp. žiadal o zrušenie o zmluvy v zmysle týchto VOP“, v bode 8.3 uvádza: „V prípade ak kupujúci vráti formou zrušenia zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy poškodený tovar, predávajúci nie je povinný uznať ako platné zrušenie zmluvy, resp. odstúpenie od zmluvy.“;
- v čl. 9 všeobecných obchodných podmienkach, Reklamačný poriadok koncipovaný podľa už neplatnej legislatívy, pričom v dodatku uvedením podmienky v znení: „V prípade uznania reklamácie výrobku viac ako 1 rok používaného bude zákazníkovi odrátaná čiastka za amortizáciu.“

účastník konania zakotvil zmluvné podmienky, ktoré zakladajú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, teda neprijateľné podmienky;

- porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého obchodník nesmie upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona alebo z právne záväzných aktov Európskej únie, pričom každý spotrebiteľ má právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že vo všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu, ktoré sú pre spotrebiteľa umiestnené na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom) nesprávne informuje spotrebiteľa o platných právnych predpisoch a

to dôvodu, že zákonu č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru a poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 102/2014 Z.z.“), a rovnako tak aj zákonu 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.“) činnosť skončila dňom 30.06.2024;

- porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého je obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; obchodník zároveň poskytne spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v čl. 7 všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom) neposkytol poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1 platného zákona č. 108/2024 Z. z., podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, účastník konania neposkytol spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.;
- porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. g) zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého je obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o povinnosti spotrebiteľa znášať náklady na vrátenie tovaru po odstúpení od zmluvy podľa § 19 ods. 1, a ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v čl. 7 všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom) absentuje poučenie o povinnosti spotrebiteľa znášať náklady na vrátenie tovaru po odstúpení od zmluvy podľa § 19 ods. 1 cit. zákona a ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty;
- porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. i) zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého je obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1, alebo poučenie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v čl. 7 všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom) chýbalo poučenie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku podľa 19 ods. 1 cit. zákona, alebo poučenie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy čo bolo;

zistené pri výkone dohľadu inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov (ďalej len „inšpektori SOI, Inšpektorát SOI Prešov“) začatého dňa 20.03.2025 zaslaním Výzvy na predloženie dokladov č. 153/07/2025/598/OMP/2025/PO29/25 a ukončeného dňa 23.04.2025 spísaním inšpekčného záznamu (zápisnice) v sídle Inšpektorátu bez prítomnosti účastníka konania, ktorý bol doručený účastníkovi konania za použitia fikcie doručenia v zmysle ust. § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) dňa 09.05.2025, **za ktoré mu**

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. úhrnnú pokutu vo výške **850,00 €**, slovom **osemstopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, IBAN: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – **00660725**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 20.03.2025 bol začatý výkon dohľadu zo strany inšpektorátu SOI Prešov a to zaslaním Výzvy na predloženie dokladov č. 153/07/2025/598/OMP/2025/PO29/25, zameraný na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom: 598/OMP/2025 (PO29/25). Predmetný dohľad bol ukončený dňa 23.04.2025 vyhotovením inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov, ktorý bol doručený za použitia fikcie doručenia v zmysle ust. § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente dňa 09.05.2025.

Vykonaným dohľadom bolo zistené:

- porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z., ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom), kde má možnosť si spotrebiteľ zakúpiť rôzne druhy produktov, neposkytol informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu.

Podľa § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:

- a) názov, obchodné meno a sídlo poskytovateľa služieb, ak ide o právnickú osobu, alebo meno, priezvisko, miesto podnikania a adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu,
- b) daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty,
- c) adresu elektronickej pošty a telefónne číslo,
- d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,
- e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Vykonaným dohľadom teda bolo zistené, že na elektronickom zariadení (internetovej doméne) www.darcekovy-raj.sk, ktorej prevádzkovateľom je účastník konania sa požadované údaje v zmysle ust. § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. nenachádzali v plnom rozsahu – chýbalo označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu (t.j. výpis z obchodného registra Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka číslo: 37114/P.

Službou informačnej povinnosti sa rozumie v zmysle zákona č. 22/2004 Z. z. služba poskytovaná na diaľku počas spojenia elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou spravidla za úhradu na žiadosť príjemcu služby informačnej spoločnosti, najmä komerčná komunikácia, spracovanie, prenos, uchovávanie, vyhľadávanie alebo zhromažďovanie dát a elektronická pošta okrem osobnej elektronickej pošty; službou informačnej spoločnosti nie sú rozhlasové a televízne vysielanie vrátane teletextu, hlasové telefonické služby, telefaxové služby a služby, ktorých obsah vylučuje ich poskytovanie na diaľku, a keďže prostredníctvom internetovej stránky www.darcekovy-raj.sk, kde je možné si zakúpiť rôzny druhy produktov za účelom zatvorenia spotrebiteľských kúpnych zmlúv v zmysle ust. § 612 a nasl. Občianskeho zákonníka, kde dochádza aj k spracúvaniu osobných údajov spotrebiteľov, má aj dohliadaná osoba ako poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti uvádzať povinné náležitosti v zmysle zákona č. 22/2004 Z. z. na el. obchode, ktorého je prevádzkovateľom.

- porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého obchodník nesmie používať neprijateľné podmienky v zmluvách, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že na webovom sídle www.darcekovy-raj.sk (ktorého je prevádzkovateľom) v zverejnených všeobecných obchodných podmienkach uvádza:
- v čl. 3.8 všeobecných obchodných podmienok uvádza: Kupujúci je povinný ihneď po prevzatí tovaru skontrolovať obsah zásielky. V prípade, ak by mu bol nedopatrením zaslaný poškodený tovar alebo by k poškodeniu došlo počas preprav, je kupujúci túto skutočnosť oznámiť predávajúcemu bezodkladne najneskôr do 12 hodín od prevzatia. V opačnom prípade sa uvedené poškodenie považuje za poškodenie kupujúcim.

Uvedená zmluvná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná zmluvná podmienka, a to z dôvodu, že podľa ust. § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), 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.

Uplatnenie práva za vady produktu je zákonom garantované oprávnenie spotrebiteľa vzniknuté zo zodpovednosti obchodníka za bezvadnosť veci od prevzatia veci do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť je objektívneho charakteru, teda obchodník zodpovedá bez zreteľa na zavinenie a nemožno ju vylúčiť ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového vzťahu, pričom dopravu zabezpečuje obchodník. Kupujúcemu žiaden právny predpis neustanovuje povinnosť vykonať prehliadku tovaru okamžite po jeho prevzatí, ale môže tak urobiť kedykoľvek, pričom uvedené ustanovenie o zápise škody alebo nekompletnosti zásielky, prípadne o informovaní obchodníka o tejto skutočnosti môže mať preto iba odporúčací charakter. Súčasne uvedená podmienka spôsobuje nerovnováhu práv a povinností zmluvných strán, keďže sa neprimerane v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. l) Občianskeho zákonníka prenáša dôkazné bremeno o existencii vady na spotrebiteľa, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, mala byť iná zmluvná strana, pričom či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu (jej existencia), má byť predmetom posúdenia v rámci zodpovednosti za vady produktu v súvislosti so zákonnou povinnosťou obchodníka posúdiť vadu produktu v zmysle intencií vyššie uvedených právnych predpisov.

- v čl. 6 bod 6.5 všeobecných obchodných podmienkach uvádza: „Predávajúci je oprávnený započítať škodu, ktorá predávajúcemu vznikla v dôsledku správania sa kupujúceho s platbou kupujúceho.“
- v čl. 8 bod 8.4 vo všeobecných obchodných podmienkach uvádza: „V prípade podľa článku 8 bodu 8.3. je predávajúci oprávnený si započítať škodu s platbou, ktorú kupujúci predávajúcemu zaplatil.“

Uvedenými podmienkami obchodník porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v zmluvách z dôvodu, že tieto informácie spôsobujú výraznú nerovnosť zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 22 ods.1 zákona č. 108/2024 Z. z. „je obchodník povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov“.

K podmienke týkajúcej sa uplatnenia si nároku na náhradu škody obchodníkom vo forme jednostranného započítania proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny orgán dohľadu uvádza, že ak obchodník zistí, že tovar ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť obchodníka vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 22 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.

Rovnako tak aj z ustanovenia § 457 občianskeho zákonníka vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal.

V zmysle ustanovení § 21 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru; to neplatí, ak obchodník nesplnil informačnú povinnosť podľa § 15 ods. 1 písm. f) cit. zákona.

Jednostranné započítanie pohľadávky obchodníka na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 22 ods. 8 zákona č. 108/2024 Z. z. sa zakazuje ako aj prípadné upretie práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 19 ods. 1 cit. zákona.

Obchodník si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom pri vrátení tovaru vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu cestou všeobecného súdu, pričom si nemôže podmieňovať vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy vtedy, ak spotrebiteľ všetky zákonom stanovené podmienky pre odstúpenie od zmluvy splnil. Obchodníkovi nič nebráni v tom, aby si zodpovednosť za škodu u spotrebiteľa následne uplatnil.

Právo na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru je osobitným nárokom obchodníka, podmienkou vzniku ktorého je riadne a dôvodné uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu a oznámenie (obchodníka) o skutočnej škode (napr. nákladov na vrátenie vecí do pôvodného stavu) spotrebiteľovi v lehote danej na uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu.

- v čl. 7 bod 7.3 všeobecných obchodných podmienkach uvádza: „Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy a vrátite tovar pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.“

Uvedená všeobecná obchodná podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná zmluvná podmienka, a to z dôvodu, že spôsobujú výraznú nerovnosť zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa kedy je predmetný bod v rozpore s § 21 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z., kde povinnosť spotrebiteľa po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka podľa § 19 ods. 1 cit. zákona je zaslať tovar späť v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, nie do uplynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

- v čl. 7 bod 7.9 všeobecných obchodných podmienkach uvádza: „Kupujúci berie na vedomie, že môžu nastať prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, a to hlavne v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho, či pochybeniu personálu darcekovy-raj.sk. V takom prípade je predávajúci oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to aj potom, čo Kupujúci obdržal e-mail potvrdzujúci jeho objednávku, o čom predávajúci Kupujúceho informuje. Prípady, kedy môže dôjsť k chybne zverejnenej cene sú najmä, avšak nie výlučne, nasledujúce prípady: cena tovaru je na prvý pohľad nesprávna (napr. nezohľadňuje nákupnú cenu či obvyklú cenu tovaru) u ceny tovaru chýba alebo je navyše jedna či viac číslic.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Informácia o cene je podľa ustanovenia § 5 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z. z. jednou zo základných informácií, ktorú je povinný obchodník pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť spotrebiteľovi. Podľa § 15 ods. 8 zákona č. 108/2024 Z. z. tvoria informácie uvedené v odseku 1 a v § 5 ods. 1 neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. Formulácia predmetnej zmluvnej podmienky je vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru, zároveň v rozpore s § 5 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z. z., nakoľko obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta ako aj ďalšie iné náklady a poplatky. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v uvedenej cene, pokiaľ obchodník potvrdil prijatie objednávky (t. j. akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy), čím došlo k platnému uzatvoreniu spotrebiteľskej kúpnej zmluvy v zmysle § 612 a nasledujúcich Občianskeho zákonníka so spotrebiteľom/kupujúcim, v opačnom prípade by obchodník nedodrжал ustanovenie § 5 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z. z. a uviedol by spotrebiteľa klamlivým konaním ohľadom kúpnej ceny tovaru do omylu. Údaj o predajnej cene tovaru patrí medzi jedno z hlavných kritérií, na základe ktorého sa spotrebiteľ rozhoduje o uskutočnení obchodnej transakcie (t. j. kúpe konkrétneho tovaru v internetovom obchode obchodníka).

- v čl. 8 bod 8.1 všeobecných obchodných podmienkach uvádza: „Kupujúci je povinný oznámiť skutočnosť, že tovar je poškodený predávajúcemu formou e-mailu alebo telefonicky najneskôr do 12 hodín od doručenia, resp. prevzatia tovaru“, v bode 8.2 uvádza: „V prípade, ak si kupujúci nesplní povinnosť podľa článku 8 bodu 8.1., platí fikcia, že tovar bol po doručení poškodený kupujúcim. V tomto prípade predávajúci nezodpovedá za doručený tovar. Od takejto zmluvy, ktorej predmetom je tovar, ktorý bol poškodený, nie je možné, aby kupujúci odstúpil, resp. žiadal o zrušenie o zmluvy v zmysle týchto VOP“, v bode 8.3 uvádza: „V prípade ak kupujúci vráti formou zrušenia zmluvy alebo odstúpenia

od zmluvy poškodený tovar, predávajúci nie je povinný uznať ako platné zrušenie zmluvy, resp. odstúpenie od zmluvy“.

- v čl. 9 všeobecných obchodných podmienkach Reklamačný poriadok je koncipovaný podľa už neplatnej legislatívy. V dodatku je uvedené: „V prípade uznania reklamácie výrobku viac ako 1 rok používaného bude zákazníkovi odrátaná čiastka za amortizáciu.“ Uvedené je v rozpore s ust. § 623 ods. 7 Občianskeho zákonníka.

Uvedené zmluvné podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné a to z dôvodu, že podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné zmluvné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

Uplatnenie práva za vady produktu je zákonom garantované oprávnenie spotrebiteľa vzniknuté zo zodpovednosti predávajúceho za bezvadnosť veci od prevzatia veci do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť je objektívneho charakteru, teda obchodník zodpovedá bez zreteľa na zavinenie a nemožno ju vylúčiť ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového vzťahu, pričom dopravu zabezpečuje obchodník. Kupujúcemu žiaden právny predpis neustanovuje povinnosť vykonať prehliadku tovaru okamžite po jeho prevzatí, ale môže tak učiniť kedykoľvek, pričom uvedené ustanovenie o informovaní obchodníka o škode alebo nekompletnosti zásielky môže mať preto iba odporúčací charakter. Súčasne uvedená podmienka spôsobuje nerovnováhu práv a povinností zmluvných strán, keďže sa neprimerane v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. l) Občianskeho zákonníka prenáša dôkazné bremeno o existencii vady na spotrebiteľa, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, mala niesť iná zmluvná strana, pritom či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu (jej existencia), má byť predmetom posúdenia v rámci zodpovednosti za vady produktu v súvislosti so zákonnou povinnosťou obchodníka posúdiť vadu produktu v zmysle intencií vyššie uvedených právnych predpisov.

Ak obchodník zistí, že tovar ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť obchodníka vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 22 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.

Rovnako tak aj z ustanovenia § 457 občianskeho zákonníka vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal.

V zmysle ustanovení § 21 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru; to neplatí, ak obchodník nesplnil informačnú povinnosť podľa § 15 ods. 1 písm. f) cit. zákona a preto vrátenie poškodeného tovaru nemá vplyv na povinnosť mu vrátiť všetky platby po realizovanom a zákonom garantovanom práve odstúpiť od zmluvy zo strany spotrebiteľa obchodník nemôže následne ani rozhodnúť o oprávnenosti/platnosti odstúpenia od zmluvy, pre ktorého platnosť zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje iba dodržať lehotu na odstúpenie od zmluvy a doručiť následne tovar v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. obchodník nesmie používať neprijateľné podmienky v zmluvách.

Povinnosťou účastníka konania pritom bolo, už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezakladala značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán a neuvádzala obchodnými podmienkami do omylu spotrebiteľov;

- porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z., ktorého sa účastník konania dopustil tým, že vo všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu, ktoré sú pre spotrebiteľa umiestnené na webovom sídle www.darcekovy-raj.sk (ktorého je prevádzkovateľom) nesprávne informuje spotrebiteľa o platných právnych predpisoch a to dôvodu, že zákonu č. 102/2014 Z.z., a rovnako tak aj zákonu č. 250/2007 Z.z. účinnosť skončila dňom 30.06.2024;

Podľa § 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. službou je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. produktom je tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. obchodník nesmie upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona alebo z právne záväzných aktov Európskej únie.

Podľa § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie.

Z podkladov pre rozhodnutie (inšpekčného záznamu) vyplýva, že vo všeobecných obchodných podmienkach, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť spotrebiteľských zmlúv medzi spotrebiteľom a účastníkom konania, ktoré sú uzatvárané v rámci podnikateľskej činnosti účastníka konania, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť pred uzatvorením zmluvy (vyplnením objednávky) sa účastník konania na webovej stránke www.darcekovy-raj.sk (ktorého je účastník konania prevádzkovateľom) odvolával na neplatný zákon č. 102/2014 Z. z., ako aj zákon č. 250/2007 Z.z., a teda pri informovaní spotrebiteľa ohľadom právnych predpisov, ktorými sa riadia predmetné VOP tento nesprávne informoval spotrebiteľov o platných právnych predpisoch z dôvodu, že vyššie menovaný zákon č. 102/2014 Z.z. stratil účinnosť ku dňu 30.06.2024 a zákon č. 250/2007 Z.z. a boli nahradené zákonom č. 108/2024 Z. z. účinným od 01.07.2024, čím bolo spotrebiteľom upreté právo na informácie v rozsahu cit. zákona a účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z..

Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Nakoľko v danom prípade ide o predaj realizovaný na diaľku, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon č. 108/2024 Z. z. viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku.

Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé viesť každého spotrebiteľa do omylu. Splnenie informačnej povinnosti je rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií voči spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, nakoľko nová právna úprava oproti doterajšej právnej úprave priniesla unifikáciu zákona o ochrane

spotrebiteľa v rámci zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z.z. do jedného právneho predpisu č. 108/2024 Z. z. ako aj Občianskeho zákonníka.

Všeobecné obchodné podmienky sú koncipované v zmysle neplatného zákona č. 102/2014 Z.z. je pritom nevyhnutné, aby obchodník informoval potencionálnym spotrebiteľom jasne a zrozumiteľne o aktuálnej právnej úprave.

- porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého je obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; obchodník zároveň poskytne spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v čl. 7 všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom) neposkytol poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1 platného zákona č. 108/2024 Z. z., podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, účastník konania neposkytol spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.,
- porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. g) zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého je obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o povinnosti spotrebiteľa znášať náklady na vrátenie tovaru po odstúpení od zmluvy podľa § 19 ods. 1, a ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v čl. 7 všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom) absentuje poučenie o povinnosti spotrebiteľa znášať náklady na vrátenie tovaru po odstúpení od zmluvy podľa § 19 ods. 1 cit. zákona a ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. i) zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého je obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1, alebo poučenie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v čl. 7 všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke el. obchodu www.darcekovy-raj.sk (ktorej je prevádzkovateľom) chýbalo poučenie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku podľa 19 ods. 1 cit. zákona, alebo poučenie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 15 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. je obchodník povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo

pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť

f) poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; obchodník zároveň poskytne spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2,

g) poučenie o povinnosti spotrebiteľa znášať náklady na vrátenie tovaru po odstúpení od zmluvy podľa § 19 ods. 1, a ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,

i) poučenie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1, alebo poučenie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Neposkytnutie týchto informácií má za následok, že spotrebiteľ nemá možnosť riadne a informovane uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, čo ho uvádza do nevýhodného postavenia oproti stavu, ktorý mu je garantovaný zákonom č. 108/2024 Z.z.. Takéto opomenutie narúša transparentnosť zmluvného vzťahu a je v rozpore s cieľom právnej úpravy, ktorým je zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa v zmluvách uzatváraných na diaľku a v zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov obchodníka.

Neposkytnutím vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ nemá k dispozícii zákonom garantovaný nástroj na jednoduché a efektívne uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, čím sa znižuje jeho právna istota a uľahčenie výkonu práva, ktoré mu zákon č. 108/2024 Z.z. priznáva. Zároveň absencia informácie o povinnosti znášať náklady na vrátenie tovaru môže viesť k nepredvídaným finančným výdavkom po odstúpení od zmluvy, čím je spotrebiteľ uvedený do nevýhodného postavenia. Rovnako tak aj neposkytnutie poučenia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1, alebo poučenie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy môže viesť k tomu, že spotrebiteľ si nebude vedomý prípadných výnimiek zo svojho práva, a teda môže konať v mylnej domnienke, že toto má právo má aj v situáciách, keď mu to podľa zákona č. 108/2024 Z.z. neprislúcha.

Inšpektori SOI vykonávajú dohľad za účelom zistenia, či obchodníci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 108/2024 Z.z., alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Dohľad bol vykonaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z.z. v spojitosti 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 ako aj zákonom č. 22/2004 Z.z..

Dohľad SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok z dohľadu, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase dohľadu, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona č. 108/2024 Z.z. a zákona č. 22/2004 Z.z..

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 108/2024 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z.z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako obchodník v zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka.

Na základe vyššie uvedeného bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom spis. zn.: PP/0066/07/24 zo dňa 21.08.2025, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.09.2025.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie, čo účastník konania nevyužil a do vydania rozhodnutia svoje vyjadrenie správnomu orgánu nedoručil.

V zmysle intencií § 47 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. SOI poučila dohliadanú osobu (vid'. inšpekčný záznam zo dňa 23.04.2025) o možnosti uzavretia dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté (§ 38 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z.), prípadne zaviazaním sa dodržiavaniu kódexu správania do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osoby za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania (§ 38 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z. z.) ako aj o možnosti prijatia dobrovoľného opatrenia v zmysle § 35 ods. 1 cit. zákona, ktorým sa rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté, ktorého návrh orgán dohľadu vyhodnotí, či spĺňa náležitosti podľa § 35 ods. 5 cit. zákona smerujúce k výchovnému pôsobeniu na dohliadanú osobu, ktorým dal možnosť prevziať zodpovednosť za protiprávne konania, umožnil dobrovoľne ukončiť protiprávne konanie, obligatórne napraviť jeho škodlivý následok voči spotrebiteľom v dôsledku odloženia veci v zmysle ust. § 38 zákona č. 108/2024 Z. z. a nezačatia správneho konania o porušení povinnosti, k čomu však zo strany účastníka konania neprišlo pred začatím správneho konania a preto správny orgán nemal inú možnosť ako začať správne konania a vyvodzovať administratívno – právnu zodpovednosť za porušenie povinnosti v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z.z., ktorých sa účastník konania bezpochyby dopustil.

Správny orgán týmto sleduje výchovne pôsobenie na dohliadané osoby, ktorým sa dáva možnosť prevziať zodpovednosť, ukončiť svoje protiprávne konanie, odškodniť spotrebiteľov alebo uzavrieť s nimi dohodu.

V prípade, ak účastník konania nevie preukázať splnenie svojej zákonnej povinnosti (dôkazné bremeno tvrdenia), správny orgán v opačnom prípade má za preukázané nesplnenie povinnosti na strane účastníka konania.

Účastník konania ako obchodník, 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 č. 108/2024 Z. z. Za ich splnenie zodpovedá obchodník objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Nakoľko účastník konania nedoručil do začatia správneho konania návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 5 cit. zákona prípadne uzavretie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti v prípade § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. a v prípade porušenia ust. § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane

spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov; porušenia ust. § 15 ods. 1 písm. f), g), i) cit. zákona; a porušenia ust. § 4 ods. 2 písm. b) cit. zákona, a preto orgán dohľadu bol povinný následne pristúpiť k vyvodzovaniu administratívno – právnej zodpovednosti za zistené porušenia.

Povinnosťou obchodníka je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 108/2024 Z.z. a č. 22/2004 Z. z. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Obchodník zodpovedá za ich dodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený pri výkone dohľadu je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie dohľadom zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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 č. 108/2024 Z. z. v nadväznosti na Občiansky zákonník.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon č. 108/2024 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z.z., pričom pri zistení porušenia cit. zákona je správny orgán za splnenie zákonom predpokladaných kritérií (nesplnenia dobrovoľného opatrenia podľa § 35 cit. zákona za účelom ukončenia protiprávneho konania v dôsledku protiprávneho konania na právom chránených záujmoch spotrebiteľa, ktorým byť mohli poškodené či inak dotknuté podľa § 38 ods. 1 písm. b) cit. zákona) v určitých prípadoch 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 č. 108/2024 Z. z. a zákon č. 22/2004 Z.z., z čoho vyplýva, že správny orgán bol oprávnený k uloženiu pokuty pristúpiť.

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

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „obchodník – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a obchodník vystupuje

ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja či 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 obchodníka bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona č. 108/2024 Z. z.

V zmysle § 41 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. orgán dohľadu uloží dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo právne záväzného aktu Európskej únie pokutu podľa § 43 cit. zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase dohľadu. Dohľad bol vykonaný v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. a zákonom č. 108/2024 Z. z.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. orgánom dohľadu prihliadnuté najmä na: a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti, b) záujem účastníka konania o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie, c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil, d) finančné výhody, ktoré účastník konania získal porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré účastník konania v dôsledku porušenia povinnosti neutrpel, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii, e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu, f) iné priťažujúce a poľahčujúce okolnosti, vzhľadom na porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z.z.; porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z., t.j. právo na informácie, porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. a to, že nesmie používať neprijateľné podmienky v zmluvách, porušenie povinnosti ust. § 15 ods. 1 písm. f), g), i) zákona č. 108/2024 Z.z..

Pri kreovaní úrovne sankcie správny orgán prihliadol na charakter a povahu protiprávneho konania, spočívajúceho v tej skutočnosti, že pod riadnym predajom produktu alebo poskytnutím služby sa rozumie činnosť obchodníka v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Správny orgán prihliadol na charakter a povahu protiprávneho konania, spočívajúceho v tej skutočnosti, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu zákona č. 22/2004 Z. z. a informovať príjemcov služby o čísle zápisu a najmä názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Právny rámec služieb informačnej spoločnosti, najmä elektronického obchodovania, pre všetky členské štáty Európskej únie predstavuje Smernica 2000/31/ES Európskeho parlamentu a Rady z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode (smernica o elektronickom obchode).

Informačné povinnosti, ktoré zákon v tomto ustanovení ukladá poskytovateľovi služieb, tvoria jadro právnej úpravy a tvoria základný rámec ochrany príjemcu služby. Základnou informáciou, ktorú je poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti povinný poskytnúť príjemcovi služby, je informácia, ktorá ho jednoznačne identifikuje. Je to názov, obchodné meno a sídlo alebo sídlo organizačnej zložky podniku a ich adresa, ak ide o právnickú osobu alebo meno, priezvisko, miesto podnikania a adresa bydliska, ak ide o fyzickú osobu, adresa elektronickej pošty, ale aj telefónne číslo umožňujúce rýchle spojenie, názov registra alebo zoznamu, v ktorom je poskytovateľ služby registrovaný, registračné číslo a názov a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Pre spotrebiteľa predstavuje predovšetkým názov registra a číslo zápisu relevantnú informáciu, aby si mohol vo verejne prístupných registroch pozrieť podrobnosti o podnikateľskej činnosti obchodníka a má preňho aj informáciu o tom, že ide o aktívny podnikateľský subjekt a nejedná sa o podvodný podnikateľský subjekt, a práve zákon č. 22/2004 Z. z. neustanovuje samoregulačne tieto informačné povinnosti, ktoré musí poskytovať príjemcom služby, ale sleduje práve dôslednú informovanosť o všetkých skutočnostiach, ktorých nevyhnutnosť poznateľnosti sa môže objaviť v budúcnosti na strane spotrebiteľov a o to dôležitejšia je potreba dodržiavania týchto informačných povinností na strane poskytovateľa služieb.

Spôsob protiprávneho konania spočíval taktiež v tom, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu už z nového právneho predpisu, a to zákona č. 108/2024 Z. z. a informovať spotrebiteľov o právach a povinnostiach, ktoré im ako spotrebiteľom vyplývajú z aktuálnej právnej úpravy, ktorých obsah je oproti starej úprave zjednotený v jednom právnom predpise a s odlišnosťami, ktoré zasahujú a môžu mať zásadný vplyv na právom chránené záujmy spotrebiteľov ako kupujúcich.

Je nevyhnutné aby obchodník informoval jasne a zrozumiteľne potencionálnych spotrebiteľov a aktuálnej právnej úprave, ktorá stanovuje množstvo práv a povinností pre obe zmluvné strany a je nevyhnutné, aby súčasťou uzatvorených kúpnych zmlúv, ktorou neoddeliteľnou časťou sú obchodné podmienky, podľa ktorých sa taktiež riadi právny vzťah medzi obchodníkom a spotrebiteľom a dotvára zákonnú úpravu v celom rozsahu. V zmysle ust. § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 medzi jedno zo základných práv spotrebiteľa patrí právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa zákona č. 108/2024 Z. z., pričom obchodník nesmie v zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) cit. zákona upierať spotrebiteľovi práva podľa tohto zákona, kde patrí právo na informácie, čo vzhľadom na uvedené obchodník nedodrжал, čím došlo k porušeniu zákona č. 108/2024 Z. z. z dôvodu, že obchodník informoval spotrebiteľov o neaktuálnej právnej legislatíve upravujúcej práva a povinnosti pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy, ktorá je odlišná od aktuálne platnej a účinnej právnej úpravy v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. a môže spôsobiť potencionálne ohrozenie či obmedzenie práv spotrebiteľov.

Nesplnenie tejto povinnosti môže na škodu obchodníka ako aj spotrebiteľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Takéto konanie je preto spôsobilé ohroziť právo spotrebiteľa na ochranu informácií či ekonomických záujmov.

Následkom protiprávneho konania bolo nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z.z., nakoľko si obchodník nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. v nadväznosti na právo spotrebiteľa na informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. aj s prihliadnutím na obsah podnetu spotrebiteľa, na čo musel správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť ako na priťažujúcu okolnosť z dôvodu vystavenia právnej neistote a svojvoľnému konaniu zo strany účastníka konania, ktorý využívajúc svoje silnejšie

zmluvné postavenie týmto konaním tak stavia do neželanej pozície spotrebiteľov, ktorí nedisponujú základnou informáciou o právnej úprave, ktorá vstupuje do vzniku právneho vzťahu, ktorých ochranu mu garantuje aj zákon č. 108/2024 Z. z. a teda účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z., podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj na charakter a spôsob protiprávneho konania spočívajúci v tej skutočnosti, 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 obchodíkom), 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 obchodníka, 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 č. 108/2024 Z. z. s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 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 tovaroch 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 obchodníkovi a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania obchodníka. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu.

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

V súvislosti s nesplnením informačnej povinnosti, správny orgán pri určení výšky pokuty vzal do úvahy spôsob protiprávneho konania spočívajúci v tom, že účastník konania vzhľadom na vykonávanie predaja na diaľku bol povinný poskytnúť spotrebiteľovi všetky predzmluvné informácie taxatívne vymedzené v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. V dôsledku nesplnenia predmetných informačných povinností – aktuálneho právneho predpisu upravujúceho

problematiku ochrany spotrebiteľa ten nebol informovaný o aktuálnej zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu a informáciu o tom, že v prípade nespokojnosti s postupom predávajúceho najmä vo vzťahu k vybaveniu zodpovednosti za vady produktu a ďalších oprávnených záujmov spotrebiteľov.

Rovnako tak v súvislosti s nesplnením povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z., správny orgán pri určení výšky pokuty vzal do úvahy spôsob protiprávneho konania spočívajúci v tom, že účastník konania si nesplnil povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; obchodník zároveň poskytne spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.

Splnenie informačnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 15 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z., je rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií voči spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky.

Vo všeobecnosti, neposkytnutie informácií, prípadne poskytnutie nesprávnych či skreslených informácií v súvislosti právnou úpravou, ktorá vstupuje do záväzkového – právneho vzťahu ako aj 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 vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok 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. Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy môže spôsobiť a teda aj formulárom na odstúpenie od zmluvy, 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 č. 108/2024 Z. z., a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu. Navyše, riadne poskytnutie informácie podľa § 15 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z. a poskytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy nemá za úlohu chrániť len spotrebiteľa, ale chráni tiež obchodníka, nakoľko od nich je závislý začiatok plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom.

Zároveň absencia informácie o povinnosti znášať náklady na vrátenie tovaru môže viesť k nepredvídaným finančným výdavkom po odstúpení od zmluvy, čím je spotrebiteľ uvedený do nevýhodného postavenia a preto je nevyhnutné, aby účastník konania uviedol takúto podstatnú informáciu pre spotrebiteľa, ktorý sa rozhodne využiť svoje zákonné právo a od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpi, pričom uvedené chráni aj samotného obchodníka pred prípadnými uplatňovanými nárokmi na vrátenie ceny za dopravu pri vrátení tovaru späť obchodníkovi zo strany spotrebiteľov, ktorými by musel následne odpovedať, že takéto náklady zaťažujú spotrebiteľov podľa § 21 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. a bol by zbytočne administratívne zaťažovaný. Rovnako tak aj neposkytnutie poučenia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy alebo poučenie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy môže viesť k tomu, že spotrebiteľ si nebude vedomý prípadných

výnimiek zo svojho práva, a teda môže konať v mylnej domnienke, že toto právo mu prislúcha aj v situáciách, keď mu podľa zákona č. 108/2024 Z.z. právo na odstúpenie od zmluvy nie je dané. Takéto opomenutie môže spôsobiť právnu neistotu a môže vyvolať spory medzi spotrebiteľom a obchodníkom.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na čas trvania protiprávneho stavu (v trvaní minimálne odo dňa 23.04.2025 ukončenia kontroly, od ktorého boli spotrebitelia ukrátení na svojom mnohých zákonom chránených právach akými sú informovanie o aktuálnej právnej úprave, ktorá sa vzťahuje na kontraktáciu právneho vzťahu – spotrebiteľských kúpnych zmlúv ako aj s ohľadom na ochranu pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami a nekalými obchodnými praktikami.

Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejmý rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil, a preto o to s väčšou mierou a odbornou starostlivosťou musí obchodník dbať na to, aby všetky zákonné povinnosti dôsledne plnil, nakoľko samotný obchodník sa následne dostáva do situácie, kedy spotrebiteľ v dôsledku nedodržania svojich zákonných povinností zo strany obchodníka zväži ďalšiu kúpu, čo môže mať dopad nie len na renomé obchodníka, keďže v dôsledku pokroku v oblasti informačných technológií a zdieľania informácií je recenzovanie podnikateľských subjektov úplným štandardom, ale môže to mať aj negatívny dopad na samotnú jeho ekonomickú silu v dôsledku zníženia návštevnosti a tržieb z poskytovania služieb. Je najmä v záujme obchodníka plniť si svoje všetky záväzky, najmä tie peňažné vo vzťahu k spotrebiteľom, čo v tomto prípade účastník konania nedodržiaval.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákonom stanovených, vyššie uvedených, dvoch zákazov, a štyroch povinnosti, ktorých sa účastník konania dopustil informáciami v spotrebiteľskej zmluve, ktorej súčasťou boli (alebo neboli) údaje na online rozhraní účastníka konania.

Rozsah protiprávneho konania spočíva v tom, že v dôsledku porušenia zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, a v dôsledku porušenia viacerých informačných povinností v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, účastník konania v čase výkonu dohľadu poskytoval na svojom online rozhraní spotrebiteľom informácie rozporné s vyššie uvedenými právnymi predpismi.

Orgánu dohľadu nie sú známe finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením zákazu používať neprijateľné zmluvné podmienky, upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, a nesplnením si informačnej povinnosti ohľadom lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy, a nie sú mu známe ani finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia zákona neutrpela.

Súčasne preťažujúcou okolnosťou, majúcou vplyv na samotnú závažnosť protiprávneho konania je prítomná predovšetkým tou skutočnosť, že vykonanou kontrolou bolo prihliadnuté na ohrozenie kolektívnych záujmov spotrebiteľov, nakoľko uvedením neprijateľných podmienok, nesplnením informačných povinností, ktoré mohli ohroziť pri ich aplikácii oprávnené záujmy potencionálnych kupujúcich (spotrebiteľov), keďže int. obch. www.darcekovy-raj.sk je určený pre všetkých spotrebiteľov na celom vnútornom trhu (neobmedzenému počtu spotrebiteľov na online rozhraní), keďže nie je obmedzená jeho teritoriálna pôsobnosť, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie. Správny orgán prihliadol i na záujem dohliadanej osoby o nápravu svojho protiprávneho konania, keďže orgán dohľadu náhľadom na posudzované online rozhranie zistil, že v čase

vyhotovenia tohto rozhodnutia účastník konania nevykonával nápravu, čo je taktiež priťažujúcou okolnosťou na strane účastníka konania.

Jedinou poľahčujúcou okolnosťou v tomto prípade sa javí tá skutočnosť, že ide o prvé porušenie účastníka konania v intenciách zákona č. 108/2024 Z. z., čo správny orgán vzal do úvahy pri využití diskrečnej právomoci v rámci určenia výšky peňažnej pokuty.

V zmysle § 7a ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. Slovenská obchodná inšpekcia môže uložiť za porušenie povinnosti podľa tohto zákona poskytovateľovi služieb pokutu vo výške od 50 eur do 1% jeho obratu za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 50 000 eur. Slovenská obchodná inšpekcia môže uložiť poskytovateľovi služieb pokutu vo výške od 50 eur do 50 000 eur, ak poskytovateľ služieb nemal za predchádzajúce účtovné obdobie žiadny obrat, jeho obrat za predchádzajúce účtovné obdobie nemožno zistiť alebo ak bol jeho obrat za predchádzajúce účtovné obdobie nižší ako dolná hranica sadzby pokuty podľa prvej vety.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

V zmysle ust. § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona okrem povinností podľa písmena a), podľa čl. 4 až 11 a čl. 14 a 15 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, čl. 3 až 13 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, čl. 23 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve v platnom znení, čl. 24 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004, čl. 26 a 27 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004, čl. 4 až 17 a čl. 19 a 20 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES v platnom znení, čl. 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), čl. 3 až 9 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 zo 14. júna 2017 o cezhraničnej prenosnosti online obsahových služieb na vnútornom trhu alebo podľa čl. 3 až 5 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES pokutu vo výške od 100 eur do 1 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000 eur.

V zmysle § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa odseku 2 a odseku 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

V zmysle § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

V zmysle § 43 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. finančnou pomocou poskytnutou dohliadanej osobe sa rozumie každá peňažná pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu.

V zmysle § 43 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. ak dohliadaná osoba nemala za predchádzajúce účtovné obdobie žiadny obrat, obrat dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie nemožno zistiť alebo ak bol obrat dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie nižší ako dolná hranica sadzby pokuty podľa odsekov 1 a 2, môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe pokutu vo výške od

- a) 200 eur do 200 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. a),
- b) 500 eur do 2 000 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. a) v rozsahu rozšíreného porušovania právnych predpisov alebo rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie,
- c) 100 eur do 100 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. b),
- d) 300 eur do 500 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. b) v rozsahu rozšíreného porušovania právnych predpisov alebo rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie.

Východiskom pri určovaní výšky pokuty pre správny orgán sú súčty celkových výnosov z hospodárskej činnosti, teda brutto obrat (bez daní) dosiahnutý podnikateľom z predaja tovarov a služieb ku ktorému sa v prípade poskytnutia pripočíta finančná (peňažná) pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu, pričom správny orgán po vyčerpaní všetkých možností nezistil obrat účastníka konania za predchádzajúce ročné obdobie roku 2024, nakoľko z registra účtovných závierok zverejnenej na internetovej adrese RAJ HOLDING EUROPE s. r. o. - IČO: 51995026 - DIČ: 2120856760 - individuálna účtovná závierka - 2023- Účtovná závierka - Strana aktív, Strana pasív, Výkaz ziskov a strát | registeruz.sk bola účtovná vyplýva, že účastník konania posledný krát zostavil riadnu účtovnú závierku za účtovné obdobie roka 2023, pričom súčasne vyzval účastníka konania v oznámení o začatí správneho konania zo dňa 21.08.2024 o predloženie účtovej uzávierky či daňové priznania za rok 2024, ktorú však účastník konania nepredložil a preto správny orgán vychádzal z údajov z poslednej zostavenej účtovnej závierky za rok 2023.

Východiskom pri určovaní výšky pokuty pre správny orgán sú súčty celkových výnosov z hospodárskej činnosti, teda brutto obrat (bez daní) dosiahnutý podnikateľom z predaja tovarov

a služieb ku ktorému sa v prípade poskytnutia pripočíta finančná (peňažná) pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti účastníka konania, a ktorá sa prejaví v cene produktu, pričom z neverejnej časti registra účtovných závierok zo stránky <https://www.registeruz.sk/> za účtovné obdobie rok 2023 účastníka konania vyplýva, že výnosy z hospodárskej činnosti spolu súčet predstavovali sumu 47 037 € (súčet r. 03 až r. 09) z toho tržby z predaja tovaru (r. 604,607) predstavovali sumu 47 037 € a teda horná hranica výšky pokuty predstavuje sumu 2% z obratu (47 037 Eur), čo predstavuje sumu 940,74 € podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z., ktorý stanovuje výšku pokuty od 200 € do 2% z obratu.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 940,74 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna ale 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.

V zmysle ust. § 44 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. ak orgán dohľadu ukladá v jednom konaní pokutu za porušenie dvoch povinností alebo viac povinností podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, uloží dohliadanej osobe úhrnnú pokutu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na porušenie povinnosti s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty.

Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. (za delikt svojou povahou najzávažnejší).

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. 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 a preto po zahľadnutí všetkých kritérií pri výške pokuty túto považuje za primeranú zistenému skutkovému stavu veci.

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 dohľadu porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné v zmysle ust. § 53, § 54 a nasl. Správneho poriadku 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.