

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0023/03/2020

Dňa 02.03.2021

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **Altira s.r.o.**
sídlo **911 01 Trenčín, Električná 341/19**
IČO **50 865 391**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 10.06.2020 pri došetrení kontroly internetového obchodu www.altira.sk zo dňa 12.05.2020 vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.altira.sk bola uvedená nasledovná podmienka:
-v článku 5. Záruka a servis, bode 5.5. uvedená podmienka:
„K reklamovanému tovaru kupujúci priloží čitateľný originál dokladu o kúpe tovaru - faktúru a podrobný popis vady. Pokiaľ sa vada nevyskytuje trvalo, je nutné jednoznačne uviesť podmienky, pri ktorých sa prejavuje. Reklamovaný tovar odporúčame odovzdať v originálnom obale a musí byť kompletný, t.j. vrátane dodaného príslušenstva a pod.“; ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona, a to povinnosť spotrebiteľa v prípade uplatnenia reklamácie priložiť k reklamovanému tovaru originál dokladu o kúpe tovaru – faktúru, čím bol porušený **§ 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“),
- pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.altira.sk chýbali v čase kontroly dňa 12.05.2020 informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, a to chýbala informácia o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, čím bol porušený **§ 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.**,

- pre porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.altira.sk boli uvedené nasledovné podmienky:
 - v článku 3. Cena a platobné podmienky, bode 3.3. uvedená podmienka:

„Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny kurzu eura a zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.“;
 - v článku 6. Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorý je spotrebiteľ, bode 6.2. uvedená podmienka:

„...V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže predávajúci vrátenú kúpnu cenu znížiť o tomu odpovedajúcu čiastku (v súlade s §10 odsek (4) zákona 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).Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom inak, než bolo nutné vzhľadom na jeho povahu a vlastnosti. Pri nedodaní originálneho obalu môže dôjsť k zníženiu hodnoty tovaru.“; ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím bol porušený **§ 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.**,
- pre porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 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.“) formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.altira.sk sa ku dňu kontroly 12.05.2020 formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal, keď na stránke internetového obchodu sa síce odkaz na predmetný formulár, avšak nebol funkčný, a predmetný formulár nebol poskytnutý ani po vykonaní objednávky č. 9920051201 zo dňa 12.05.2020, keď automaticky vygenerovaný e-mail o potvrdení prijatia objednávky zo dňa 12.05.2020 síce obsahoval odkaz na predmetný formulár, avšak odkaz nebol funkčný, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.**,
- pre porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne uviesť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na stránke internetového obchodu www.altira.sk sa ku dňu kontroly 12.05.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov žiadnym spôsobom nenachádzal, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.**,
- pre porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď účastník konania nezabezpečil, aby spotrebiteľ na stránke internetového obchodu www.altira.sk

výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, keďže tlačidlo potrebné pre odoslanie objednávky nebolo označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď preskúmaním procesu vytvárania objednávky dňa 12.05.2020 bolo zistené, že v poslednom kroku objednávky sa nachádza tlačidlo „odoslať objednávku“, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.,

p o k u t u

vo výške **300,00 EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.06.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI Trenčín“) došetrenie kontroly internetového obchodu www.altira.sk zo dňa 12.05.2020. Prevádzkovateľom internetového obchodu www.altira.sk a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť Altira s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Električná 341/19 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Za účelom preverenia súladu zmlúv uzavretých na diaľku so všeobecne záväznými právnymi predpismi z hľadiska dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 12/2002 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. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon č. 22/2004 Z. z.“) inšpektori SOI odobrali pri kontrole dňa 12.05.2020 údaje z podstránok Kontakty, Všetko o nákupe, Reklamačný poriadok a Obchodné podmienky internetového obchodu www.altira.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri došetrení kontroly dňa 10.06.2020 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Obchodné podmienky a ostatné podstránky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného vyplýva, že ide o spotrebiteľskú zmluvu.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.altira.sk bola v článku 5. Záruka a servis, bode 5.5. uvedená podmienka, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

5. Záruka a servis

Bod 5.5. „K reklamovanému tovaru kupujúci priloží čitateľný originál dokladu o kúpe tovaru - faktúru a podrobný popis vady. Pokiaľ sa vada nevyskytuje trvalo, je nutné jednoznačne uviesť podmienky, pri ktorých sa prejavuje. Reklamovaný tovar odporúčame odovzdať v originálnom obale a musí byť kompletný, t.j. vrátane dodaného príslušenstva a pod.“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko povinnosť spotrebiteľa zaslať originál účtovného dokladu o kúpe alebo faktúry v prípade uplatnenia reklamácie tovaru neustanovuje žiadny právny predpis. Pre uplatnenie reklamácie postačuje za účelom preukázania existencie kúpneho vzťahu kópia dokladu o kúpe tovaru, prípadne kópia faktúry k reklamovanému tovaru, prípadne kópia záručného listu, ak bol k tovaru vydaný.

Uvedením podmienky, ktorou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektori SOI pri kontrole dňa 12.05.2020 zistili, že na internetovej stránke www.altira.sk chýbala v rozpore s § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2014 Z. z. informácia o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, keď na stránke internetového obchodu (v Obchodných podmienkach) bolo uvedené: „Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Andreja Sládkoviča 11, 971 01 Prievidza 1, Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa, Tel. č. 046/54227771, Fax č. 046/54290685“ namiesto aktuálnej adresy a ďalších kontaktných údajov orgánu dohľadu: „Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, Odbor výkonu dozoru, Tel. č. 032/640 01 09, Fax č. 032/640 01 08“.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať práva spotrebiteľa podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach na stránke www.altira.sk boli v článku 3. Cena a platobné podmienky, bode 3.3. a článku 6. Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorý je spotrebiteľ, bode 6.2. uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

3. Cena a platobné podmienky

Bod 3.3. „Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny kurzu eura a zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred

uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta ako aj ďalšie iné náklady a poplatky. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru za predajnú cenu, ktorú predávajúci uviedol v čase uskutočnenia záväznej objednávky tovaru.

6. Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorý je spotrebiteľ

Bod 6.2. „...V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže predávajúci vrátenú kúpnu cenu znížiť o tomu odpovedajúcu čiastku (v súlade s §10 odsek (4) zákona 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).Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom inak, než bolo nutné vzhľadom na jeho povahu a vlastnosti. Pri nedodaní originálneho obalu môže dôjsť k zníženiu hodnoty tovaru.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi pri uplatnení odstúpenia od zmluvy v zákonnej lehote, t. j. bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, 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. Predávajúci nemôže znížiť finančnú čiastku, ktorú je povinný vrátiť pri odstúpení od zmluvy kupujúcemu, o čiastku zodpovedajúcu poškodeniu tovaru. oproti kúpnej cene, ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Predávajúci si teda nemôže započítať náhradu škody oproti kúpnej cene (resp. cene uhradenej pri objednávke tovaru), ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od uplatnenia odstúpenia od zmluvy. Náhradu škody vzniknutej na tovare si môže predávajúci uplatniť až následne v rámci samostatného občianskeho konania na príslušnom súde.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).

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

Uvedené Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah.

Uvedením podmienok, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.altira.sk, kontrolou Obchodných podmienok a na základe vykonanej objednávky č. 9920051201 v celkovej hodnote 16,90 EUR zo dňa 12.05.2020 bolo zistené, že účastníkom konania neposkytol formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Formulár na odstúpenie od zmluvy sa na internetovej stránke www.altira.sk v čase kontroly dňa 12.05.2020 nenachádzal, pretože na internetovej stránke síce bol odkaz na predmetný formulár, avšak nebol funkčný a formulár nebol poskytnutý ani po vykonaní objednávky tovaru č. 9920051201, keď automaticky vygenerovaný e-mail o potvrdení prijatia objednávky zo dňa 12.05.2020 síce obsahoval odkaz na predmetný formulár, avšak odkaz nebol funkčný.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.altira.sk, ku dňu kontroly 12.05.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) účastník konania neuviedol na svojom webovom sídle www.altira.sk odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov.

Vykonanou kontrolou a na základe vykonanej objednávky č. 9920051201 v celkovej hodnote 16,90 EUR zo dňa 12.05.2020 s výberom spôsobu platby bankovým prevodom bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil, aby spotrebiteľ na stránke internetového obchodu www.altira.sk výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, keďže tlačidlo potrebné pre odoslanie objednávky nebolo označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď preskúmaním procesu vytvárania objednávky dňa 12.05.2020 bolo zistené, že v poslednom kroku objednávky sa nachádza tlačidlo „odoslať objednávku“.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa uzatvára zmluva na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; v zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne uviesť spotrebiteľovi na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu,

pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

V zmysle § 3 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informácie podľa odseku 1 uvedeného zákona 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.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a porušil povinnosť predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Tým porušil § 3 ods. 1 písm. h) a písm. t) a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

Dňa 30.05.2020 požiadal účastník konania formou e-mailovej správy o revíziu zistenia uvedeného v bode 11. inšpekčného záznamu zo dňa 12.05.2020. Inšpektorát SOI Trenčín zaslal k predmetnej žiadosti účastníka konania odpoveď dňa 05.06.2020 prostredníctvom e-mailovej správy.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 04.02.2021, ktoré prevzal dňa 05.02.2021.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k dôvodom konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistené nedostatky nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania vo svojich Obchodných podmienkach na stránke www.altira.sk uvádzal podmienku, ktorou predávajúci ukladal

spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu; podmienky, ktoré boli po posúdení vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a ďalej, že účastník konania opomenul na stránke uvedeného internetového obchodu uviesť aktuálnu informáciu o orgáne dohľadu, ktorá patrí medzi zákonom taxatívne stanovené informácie patriace k všeobecným informačným povinnostiam v zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej spoľahlivo zistené, že účastník konania ako predávajúci si nespĺnil svoje informačné povinnosti v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. t) a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku neposkytol žiadnym spôsobom formulár na odstúpenie od zmluvy; na webovom sídle internetového obchodu www.altira.sk, cez ktorú prebiehal v čase výkonu kontroly predaj na diaľku, chýbal odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov a predávajúci pri objednávke tovaru prostredníctvom internetového obchodu www.altira.sk nezabezpečil splnenie povinnosti, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, a ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste uviesť, dodatočné uskutočnenie nápravy – náprava zistených nedostatkov, prípadne doplnenie chýbajúcich zákonom obligatórne požadovaných informácií - nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Pre posúdenie súladu obchodných podmienok a ďalších podstránok internetového obchodu účastníka konania s platnou legislatívou Slovenskej republiky je rozhodujúci skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a to dňa 12.05.2020, kedy boli prekontrolované informácie a údaje uvádzané účastníkom konania na stránke internetového obchodu www.altira.sk a kedy zároveň boli obchodné podmienky internetového obchodu www.altira.sk odobraté.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny. 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 uvedeného zákona, pričom v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) uloží orgán dohľadu za správny delikt podľa odseku 1 písm. a) citovaného zákona pokutu od 300 do 16 500 eur. 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 uvedeného zákona, pričom v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) uloží orgán dohľadu za správny delikt podľa odseku 1 písm. b) citovaného zákona 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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur. S ohľadom na charakter zistených nedostatkov v kontexte spôsobu predaja, ktorý je vykonávaný na základe zmluvy uzavretej na diaľku, nemožno hovoriť o menej závažnom porušení povinností zákona a aplikovať postup v zmysle § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. V zmysle citovaných ustanovení zákonov (tak v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) a b) zákona č. 102/2014 Z. z. ako aj v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.) správny orgán pristúpi k uloženiu sankcie za porušenie povinnosti predávajúceho, ktoré bolo

v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly, kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky internetového obchodu.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol v časti vytýkaných nedostatkov [nedostatky v zmysle § 4 ods. 2 písm. a), písm. b) a písm. c)] porušený zákon č. 250/2007 Z. z. a v časti vytýkaných nedostatkov [nedostatky v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. t) a § 4 ods. 2] porušený zákona č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa oboch týchto zákonov sa poníma ako správny delikt. K naplneniu ich skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii, nie je obligatórnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je 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 zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušenie povinnosti pri nedodržaní zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie; porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; porušenie povinnosti predávajúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. formulár na odstúpenie od zmluvy; porušenie povinnosti predávajúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, pričom ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určovaní výšky postihu bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že rozpor s právnymi predpismi bol zistený u podmienok, ktoré boli v obchodných podmienkach, ktoré sa

nachádzali na stránke internetového obchodu www.altira.sk, ako aj na skutočnosť, že obsah týchto podmienok spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje.

Správny orgán vzal do úvahy aj to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti účastníka konania splnený.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konanie správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

K povinnostiam účastníka konania patrí zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z.; zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť, prípadne zabezpečiť spotrebiteľovi informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. t) a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. Tieto zákazy a povinnosti, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.altira.sk vykonanej dňa 12.05.2020 a pri dokončení kontroly predmetného internetového obchodu dňa 10.06.2020, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných zákazov a povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. a zákonom č. 102/2014 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov (počet chýbajúcich predzmluvných informácií, počet a charakter neprijateľných podmienok), na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil množstvo a charakter informácií, ktoré je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku spotrebiteľovi poskytnúť, avšak ich neposkytol a 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 zmluvnej podmienky 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 z dôvodu absencie informácií v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. t), absencie zabezpečenia povinnosti predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. a v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. na stránke predmetného internetového obchodu, a použitím vyššie uvedených neprijateľných podmienok. Takéto konania účastníka konania (opomenutie poskytnutia zákonných informácií, ukládanie povinnosti bez právneho dôvodu, použitie neprijateľných podmienok v obchodných podmienkach) môže spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda pred uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o prístupí ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

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 § 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 uvádza že v predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatela prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. 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. 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.

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 preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. 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 považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, 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.