

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

---

Číslo: P/0028/03/2020

Dňa 13.04.2021

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 **Vineria, s.r.o.**  
sídlo **911 01 Trenčín, Štúrovo námestie 18**  
IČO **36 309 591**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 09.09.2020 na základe zistení z kontroly internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) vykonanej v dňoch 18.02.2020 a 26.05.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj a pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené pri kontrole vykonanej dňa 21.09.2020, dňa 26.11.2020 a došetrení vykonanom dňa 29.12.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj so zameraním na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 475/2020 týkajúceho sa nedodania tovaru objednaného prostredníctvom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com), pričom spotrebiteľ vopred uhradil finančnú čiastku za objednávku a pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené rovnako pri kontrole vykonanej dňa 26.11.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj so zameraním na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 594/2020 týkajúceho sa odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa v čase pred dodaním tovaru objednaného prostredníctvom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com). Kontroly boli vykonané na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj na základe predložených dokladov bez prítomnosti účastníka konania. Prevádzkovateľom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť Vineria, s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Štúrovo námestie 18 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach a Reklamačnom poriadku účastníka konania na stránke [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) boli uvedené nasledovné podmienky:

-v článku IX. Dodacie podmienky, bode 2. Ostatné podmienky Všeobecných obchodných podmienok uvedená podmienka:

*„Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu [info@naseslovensko.com](mailto:info@naseslovensko.com), spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu...“;*

-v článku III. Záručné podmienky Reklamačného poriadku uvedená podmienka:

*„...Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: [info@naseslovenske.com](mailto:info@naseslovenske.com) spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu...“;* ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona, a to povinnosť spotrebiteľa v prípade zistenia neúplnosti alebo poškodenia tovaru pri jeho prevzatí túto skutočnosť bezodkladne oznámiť predávajúcemu a po spísaní škodového protokolu s dopravcom protokol bezodkladne zaslať predávajúcemu, čím došlo k porušeniu **§ 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 používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, pričom obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu priemerného spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky výrobku, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podania č. 475/2020 spotrebiteľa R. Ch. bolo v čase kontroly dňa 29.12.2020 zistené, že účastník konania nedodrжал dodacu lehotu tovarov – Hrnček S tebou až na kraj sveta, farba čierna; Rúško biele obdĺžnik - z objednávky č. 003560, ktoré spotrebiteľ objednal dňa 14.07.2020 a v ten istý deň uhradil celkovú hodnotu objednávky v sume 13,44 EUR, keď na stránke internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) bola v sekcii Možnosti doručenia uvedená informácia k dodaniu tovaru: „*Vyskladňovanie objednávok v čase núdzových štátnych opatrení je 5 pracovných dní od prijatia platby*“, pričom spotrebiteľovi predávajúci objednané tovary v deklarovanej dodacej lehote nedodal, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.,**
- pre porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podania č. 594/2020 spotrebiteľa V. O. bolo v čase kontroly dňa 26.11.2020 zistené, že spotrebiteľ vykonal dňa 23.05.2020 objednávku v celkovej hodnote 61,71 EUR, ktorej bolo pridelené číslo 3265, pričom spotrebiteľ uhradil sumu za objednávku dňa 26.05.2020 bankovým prevodom a následne uplatnil v čase pred dorúčením objednaného tovaru dňa 18.06.2020 formou e-mailovej správy právo na odstúpenie od zmluvy a dňa 20.07.2020 zaslal oznámenie o odstúpení od zmluvy predávajúcemu aj listom prostredníctvom pošty, avšak predávajúci do dňa kontroly 26.11.2020 ani následne nepreukázal, že spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal za objednávku č. 3265 vrátil najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1 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,**

## **p o k u t u**

vo výške **500,00 EUR** slovom **päťsto eur**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 09.09.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) na základe zistení z kontroly vykonanej v dňoch 18.02.2020 a 26.05.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) kontrolu internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com). Dňa 21.09.2020, dňa 26.11.2020 a dňa 29.12.2020 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu zameranú na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 475/2020 týkajúceho sa nedodania tovaru objednaného prostredníctvom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com), pričom spotrebiteľ vopred uhradil finančnú čiastku za objednávku a dňa 26.11.2020 bola kontrola zameraná aj na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 594/2020 týkajúceho sa odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa v čase pred dodaním tovaru objednaného prostredníctvom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com). Prevádzkovateľom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je účastník konania.

Za účelom preverenia súladu zmlúv uzavretých na diaľku so všeobecne záväznými právnymi predpismi z hľadiska dodržiavania zákona č. 250/2007 Z. z., 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.“) 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 09.09.2020 údaje z podstránok Reklamačný poriadok a Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com), ktorých aktuálne znenie posúdili a porovnali so znením, ktoré bolo platné pri kontrole dňa 18.02.2020, a ktorej dokončenie bolo vykonané dňa 26.05.2020. Výsledky tohto posúdenia boli účastníkovi konania oznámené na základe kontroly dňa 09.09.2020 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI Trenčín, ktorý si účastník konania prevzal zo svojej elektronickej schránky dňa 14.09.2020. Všeobecné 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 teda vyplýva, že zmluva uzatváraná medzi účastníkom konania v postavení predávajúceho a spotrebiteľom v postavení kupujúceho, je spotrebiteľskou zmluvou.

Kontrolou obsahu Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach na stránke [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) boli v článku IX. Dodacie podmienky a v Reklamačnom poriadku v článku III. Záručné podmienky uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

## **IX. Dodacie podmienky**

### **2. Ostatné podmienky**

*„Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu [info@naseslovensko.com](mailto:info@naseslovensko.com), spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu...“*

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť v prípade zistenia poškodenia tovaru spísať s dopravcom škodový protokol a tento následne zaslať bez zbytočného odkladu predávajúcemu e-mailom alebo poštou. Táto podmienka môže mať voči spotrebiteľovi iba odporúčací charakter.

## **Reklamačný poriadok**

### **III. Záručné podmienky**

*„...Pokial' takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.“*

*Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: [info@naseslovenske.com](mailto:info@naseslovenske.com) spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu...“*

Rovnako ako v prípade zmluvnej podmienky uvedenej v článku IX. Dodacie podmienky, bod 2. Ostatné podmienky Všeobecných zmluvných podmienok internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť v prípade zistenia poškodenia tovaru spísať s dopravcom škodový protokol a tento následne zaslať bez zbytočného odkladu predávajúcemu e-mailom alebo poštou. Táto podmienka môže mať voči spotrebiteľovi iba odporúčací charakter.

Uvedením podmienok, ktorými 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.

Spotrebiteľ R. Ch. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 475/2020, uviedol, že žiada o prešetrenie konania účastníka konania, od ktorého si prostredníctvom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) objednal tovar, pričom finančnú čiastku za vykonanú objednávku vopred uhradil formou online platby bankovou kartou, avšak tovar mu nebol doručený a prevádzkovateľ internetového obchodu na jeho dopyty ohľadne dodania tovaru nereagoval.

Spotrebiteľ k podaniu zaslala nasledovné kópie dokladov:

- Faktúru č. 003560 vyhotovenú dňa 14.07.2020 na celkovú sumu 13,44 EUR k tovaru: 1 kus Hrnček S tebou až na kraj svete, farba: čierna á 11,57 EUR; 1 kus Rúško biele obdĺžnik á 2,49 EUR + doprava 2,90 EUR; zľavová poukážka -3,52 EUR,
- Potvrdenie o odoslaní objednávky č. 3560 s informáciou: „Zásielka s tovarom z objednávky č. 3560 Vám bola odoslaná“,
- Všeobecné obchodné podmienky Vineria, s.r.o. ako predávajúceho a prevádzkovateľa internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com),

Na základe písomnej výzvy k predloženiu dokladov súvisiacich s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 475/2020 účastník konania dňa 21.09.2020 prostredníctvom e-mailovej správy Inšpektorátu SOI uviedol podacie číslo RF266657929SK, ktoré sa podľa vyjadrenia účastníka konania vzťahuje k objednávke spotrebiteľa zo dňa 14.07.2020 a zároveň účastník konania zaslal nasledovné e-mailové správy:

- E-mail od účastníka konania ([obchod.vineria@gmail.com](mailto:obchod.vineria@gmail.com)) spotrebiteľovi zo dňa 28.07.2020 (11:09 h.) s informáciou, že objednávka bola spotrebiteľovi zaslaná pred 10 dňami a že doručenie predmetu objednávky na adresu určenú spotrebiteľom zabezpečuje pošta,
- E-mail zo dňa 28.07.2020 (11:11 h.) od spotrebiteľa účastníkovi konania ([obchod.vineria@gmail.com](mailto:obchod.vineria@gmail.com)), v ktorom spotrebiteľ informuje, že mu nebola doručená žiadna zásielka ani oznámenie o zásielke, ďalej konštatovanie, že účastník konania nedvíha na kontaktnom telefónnom čísle internetového obchodu a požiadavka o zaslanie podacieho čísla zásielky k objednávke,
- E-mail zo dňa 30.07.2020 od spotrebiteľa účastníkovi konania ([obchod.vineria@gmail.com](mailto:obchod.vineria@gmail.com)), v ktorom spotrebiteľ žiada o zaslanie čísla zásielky a informácia, že neobdržal žiadnu zásielku, pričom sa informoval aj na pošte.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 475/2020 inšpektori SOI na základe kontroly vykonanej dňa 21.09.2020 a došetrení vykonanom dňa 29.12.2020 zistili, že spotrebiteľ R. Ch. vykonal dňa 14.07.2020 prostredníctvom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) objednávku tovarov 1 kus Hrnček S tebou až na kraj svete, farba: čierna á 11,57 EUR a 1 kus Rúško biele obdĺžnik á 2,49 EUR, ktorú účastník konania potvrdil, priradil objednávke č. 003560 a vystavil k objednávke faktúru č. 003560. Spotrebiteľ dňa 14.07.2020 zároveň vopred uhradil celkovú hodnotu vykonanej objednávky v sume 13,44 EUR. Účastník konania pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku oznámil spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar prostredníctvom informácií uvedených v sekcii Možnosti doručenia na stránke internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com): „Vyskladňovanie objednávok v čase núdzových štátnych opatrení je 5 pracovných dní od prijatia platby“. Z dokladov zaslaných spotrebiteľom a predložených účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori SOI zistili, že účastník konania spotrebiteľovi nedodal objednané tovary v deklarovanej dodacej lehote, keď spotrebiteľ do dňa zaslania podania (11.08.2020) objednané tovary neobdržal. Účastník konania síce uviedol inšpektorom SOI ku kontrole podacie číslo zásielky RF266657929SK, ktoré sa podľa vyjadrenia účastníka konania vzťahuje k objednávke č. 003560 spotrebiteľa R. Ch. zo dňa 14.07.2020, avšak k uvedenému tvrdeniu nepredložil žiadny doklad (kópiu poštového podacieho lístku, prípadne iný relevantný doklad) preukazujúci pravdivosť tvrdenia, že tovary boli spotrebiteľke od účastníka konania vyskladnené najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa prijatia platby za objednávku, a to napriek tomu, že bol inšpektormi SOI v doložení kópie dokladu vyzvaný.

Inšpektori SOI na základe uvedeného zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivej obchodnej praktiky,

nakoľko realizovaná obchodná praktika predávajúceho uviedol priemerného spotrebiteľa do omylu v dôsledku poskytnutia nesprávnej informácie vo vzťahu k hlavnému znaku produktu, a to vo vzťahu k dátumu dodávky výrobkov.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky.

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

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

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

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 citovaného zákona.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa v dôsledku poskytnutia nesprávnej a nepravdivej informácie vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dátum dodávky tovaru.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalú obchodnú praktiku pri predaji výrobkov vo forme klamlivého konania. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

Spotrebiteľ V. O. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 594/2020, uviedol, že si prostredníctvom internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) objednal tovar, pričom platbu v hodnote objednávky vopred uhradil bankovým prevodom, avšak tovar mu nebol vôbec dodaný, na základe čoho sa rozhodol uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy a požiadal o vrátenie finančných prostriedkov vynaložených na objednávku tovaru, pričom predávajúci mu finančné prostriedky do dňa zaslania podania Inšpektorátu SOI (02.10.2020) ani jeho doplnenia (08.10.2020) nevrátil.

Spotrebiteľ k podaniu zaslala nasledovné kópie dokladov:

- Automatický e-mail zo dňa 23.05.2020 (23:22 h.) od [info@naseslovenske.com](mailto:info@naseslovenske.com) spotrebiteľovi o potvrdení prijatia objednávky č. 3265 a s informáciou: „Čakanie na bankový prevod za objednávku č. 3265“,
- Detail transakcie z bankového účtu spotrebiteľa – platba v sume 61,71 EUR vykonaná dňa 26.05.2020 v prospech bankového účtu príjemcu naseslovenske, postavenie: zaúčtovaná, variabilný symbol: 3265,
- E-mail zo dňa 03.06.2020 (13:32 h.) od [info@naseslovenske.com](mailto:info@naseslovenske.com) spotrebiteľovi o odoslaní objednávky č. 3265 s informáciou: „Zásielka s tovarom z objednávky č. 3265 Vám bola odoslaná“,

- E-mail zo dňa 10.06.2020 (21:05 h.) od spotrebiteľa pre adresáta [info@naseslovenske.com](mailto:info@naseslovenske.com), v ktorom sa spotrebiteľ informuje na doručenie zásielky s tovarom,
- E-mail zo dňa 18.06.2020 (16:33 h.) od spotrebiteľa pre adresáta [info@naseslovenske.com](mailto:info@naseslovenske.com), v ktorom spotrebiteľ informuje účastníka konania, že vzhľadom k tomu, že objednávka č. 3265 mu nebolo stále doručená ako aj vzhľadom k tomu, že sa nedá s účastníkom konania vôbec skontaktovať za účelom získania informácií o objednávke, odstupuje od zmluvy a žiada o vrátenie finančných prostriedkov za objednávku,
- List Žiadosť o vrátenie uhradenej platby za nedodaný tovar podľa objednávky č. 3265 zo dňa 20.07.2020, v ktorom spotrebiteľ uvádza, že vzhľadom na nedodržanie Všeobecných obchodných podmienok, keďže tovar mu nebol dosiaľ aj po zaplatení doručený, žiada o vrátenie uhradenej platby v hodnote 61,71 EUR na uvádzaný bankový účet,
- Poštový podací lístok (obojsťranne) č. RF007742696SK zo dňa 20.07.2020, odosielateľ: spotrebiteľ V. O., adresát: účastník konania s uvedením adresy jeho sídla.

Na základe opakovanej písomnej výzvy k predloženiu všetkých dokladov súvisiacich s prešetrovaným podaním č. 594/2020 zaslal účastník konania dňa 24.11.2020 prostredníctvom úradného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI k predmetnému spotrebiteľskému podaniu nasledovné e-mailové správy (čitateľné čiastočne) a informáciu k sledovaniu poštovej zásielky:

- E-mail zo dňa 11.06.2020 (10:02 h.) od [obchod.vineria@gmail.com](mailto:obchod.vineria@gmail.com) spotrebiteľovi, v ktorom účastník konania uviedol, že objednávku zaslali a po dohľadani čísla zásielky spotrebiteľovi napíšu,
- E-mail zo dňa 08.07.2020 (20:58 h.) od [obchod.vineria@gmail.com](mailto:obchod.vineria@gmail.com) spotrebiteľovi, v ktorom účastník konania informuje spotrebiteľa, že zásielka sa vrátila ako neprevzatá v odbernej lehote a požiadal spotrebiteľa o kontrolu adresy, aby mohli zásielku poslať znovu,
- Kópiu informácií o sledovaní poštovej zásielky č. RF266636190SK.

Účastník konania ku kópii informácie o sledovaní zásielky č. RF266636190SK uviedol, že ide o číslo druhej zásielky, ktorú si spotrebiteľ opäť neprevzal a od tej doby žiadnym spôsobom nekomunikovali.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 594/2020 inšpektori SOI na základe kontroly vykonanej dňa 26.11.2020 zistili, že spotrebiteľ V. O. prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) dňa 23.05.2020 vykonal objednávku v celkovej hodnote 61,71 EUR, ktorej bolo pridelené číslo 3265, pričom spotrebiteľ uhradil sumu za objednávku dňa 26.05.2020 bankovým prevodom. Spotrebiteľ, v čase pred doručením objednaného tovaru, uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, o čom v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami informoval účastníka konania formou e-mailovej správy zaslanej dňa 18.06.2020 na adresu [info@naseslovenske.com](mailto:info@naseslovenske.com) a následne zaslal účastníkovi konania dňa 20.07.2020 prostredníctvom pošty oznámenie o odstúpení od zmluvy na adresu sídla účastníka konania, pričom predmetné oznámenie bolo zo strany účastníka konania prevzaté dňa 29.07.2020. Inšpektori SOI v čase kontroly dňa 26.11.2020 na základe uvedeného zistili, že účastník konania spotrebiteľovi nevrátil bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď účastník konania ako

predávajúci do dňa kontroly žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľovi vrátil finančné prostriedky vynaložené na objednávku č. 3265.

Účastník konania síce uviedol inšpektorom SOI ku kontrole podacie číslo zásielky RF266636190SK (bez doloženia dôkazu, že sa podacie číslo vzťahuje k zásielke spotrebiteľa z objednávky č. 3265), ktoré sa podľa vyjadrenia účastníka konania preukazuje odoslanie objednávky č. 3265 dňa 15.07.2020 a jej neprevzatie v odbornej lehote zo strany spotrebiteľa, avšak vzhľadom k tomu, že spotrebiteľ uplatnil v prípade objednávky č. 3265 dňa 18.06.2020 odstúpenie od zmluvy, prípadné zasielanie predmetu objednávky účastníkom konania v čase po uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy bolo bezpredmetné.

Inšpektori SOI teda vykonanou kontrolou zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Tým porušil § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom úradného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania formou úradnej správy zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 09.03.2021. Dňa 25.03.2021 (00:26:23 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronickej úradnej správy, vrátane všetkých elektronickej dokumentov, považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Správny orgán zaslal predmetnú správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom úradného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 25.03.2021 (00:26:23 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronickej správy za doručenie.

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 zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania svoje právo vyjadriť sa v určenej lehote k dôvodom konania nevyužil, bolo podkladom pre vydanie rozhodnutia kontrolami spoľahlivo zistený skutkový stav veci.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. 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.

Správny orgán pri kontrole zo dňa 09.09.2020 spoľahlivo zistil, že účastník konania vo svojich Všeobecných obchodných podmienkach a Reklamačnom poriadku na stránke internetového obchodu [www.naseslovenske.com](http://www.naseslovenske.com) uvádzal podmienky, ktorými predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, pričom je potrebné v tejto súvislosti zohľadniť aj formou ukladania povinností bez právneho dôvodu spotrebiteľovi zo strany predávajúceho, a to v tomto prípade prostredníctvom obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou spotrebiteľskej zmluvy uzatvárajanej medzi predávajúcim a jednotlivým spotrebiteľom, ktorých obsah/ znenie spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje.

K porušeniu ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené pri došetrení kontroly dňa 29.12.2020 na základe šetrenia spotrebiteľského podania č. 475/2020, si dovoľuje správny orgán uviesť, že vzal do úvahy použitie nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania uvádzaním nesprávnej informácie o dátume dodávky objednaného tovaru, čo správny orgán považuje za nedostatok, následkom ktorého je spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadne lehoty, do ktorej sa zaväzuje predávajúci dodať tovar. Informácia o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar pritom predstavuje v zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. jednu z tzv. predzmluvných informácií, teda informácií, ktoré je predávajúci povinný jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku alebo pre odoslaním objednávky tovaru, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky, pričom poskytnutie nesprávnej informácie má za následok rozhodnutie spotrebiteľa o uskutočnení objednávky tovaru zo stránok internetového obchodu predávajúceho, ktoré by inak neurobil.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 594/2020, ktoré bolo vykonané na základe kontroly zo dňa 26.11.2020, správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. V prípade spotrebiteľa V. O., ktorý odstúpil od zmluvy dňa 18.06.2020, účastník konania nevrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky uhradené pri objednávke tovaru č. 3265 bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, čím porušil právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa vyplývajúce z ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

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.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontroly (konkrétne kontroly zo dňa 21.09.2020, 26.11.2020 a došetrenie kontroly zo dňa 29.12.2020) boli vykonané na základe spotrebiteľských podaní č. 475/2020 a č. 594/2020, ktorých opodstatnenosť sa potvrdila.

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 ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí zákaz stanovený pre predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; zákaz stanovený pre predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania a povinnosť predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontrol vykonaných inšpektormi SOI dňa 09.09.2020 za účelom kontroly obchodných podmienok internetového obchodu [www.naselovenske.com](http://www.naselovenske.com); dňa 21.09.2020, dňa 26.11.2020 a dňa 29.12.2020 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 475/2020 a dňa 26.11.2020 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 594/2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností a zákazov 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. Pokiaľ ide o nedostatky zistené pri posúdení znenia podmienok uvádzaných vo Všeobecných obchodných podmienkach a Reklamačnom poriadku, správny orgán pristúpil pri určení výšky postihu zohľadnil skutočnosť, že došlo k zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch z dôvodu porušenia zákazu predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. na stránke predmetného internetového obchodu. Takéto konania účastníka konania (konkrétne ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu) môže spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie dvoch spotrebiteľských podaní, ktorých opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

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.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprisnejšie 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 sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 09.09.2020, zo dňa 21.09.2020, zo dňa 26.11.2020 a v dodatku zo dňa 29.12.2020 k inšpekčným záznamom zo dňa 21.09.2020 a 26.11.2020 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

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.

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

Číslo: P/0031/03/2020

Dňa 27.04.2021

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 **INO Solutions, s. r. o.**  
sídlo **017 01 Považská Bystrica, Tatranská 297**  
IČO **46 695 036**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 13.07.2020 pri došetrení kontroly internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) zo dňa 01.06.2020 vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, pričom prevádzkovateľom stránok internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť INO Solutions, s. r. o. so sídlom 017 01 Považská Bystrica, Tatranská 297, a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v sekcii Reklamácie/ Reklamačný poriadok účastníka konania na stránke [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) bola uvedená nasledovná podmienka:  
-v časti Postup pri uplatňovaní reklamácie, bode 3. uvedená podmienka:  
*„Ak ste sa rozhodli pre vrátenie tovaru v zákonom stanovenej lehote 7 dní, k tovaru je potrebné priložiť pôvodné nepoškodené balenie a kompletné príslušenstvo.“*; ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona, a to povinnosť spotrebiteľa v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy priložiť k tovaru pôvodné nepoškodené balenie, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. a) zákona číslo 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 o č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie, nakoľko na internetovej stránke [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) chýbali v čase kontroly dňa 01.06.2020 správne, respektíve aktuálne 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 a služieb informačnej spoločnosti podlieha, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) zákona číslo 250/2007 Z. z.**,

- porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach a sekcii Podmienky používania a ochrana osobných údajov účastníka konania na stránke [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) boli uvedené nasledovné podmienky:
  - v článku XIII. Odstúpenie od zmluvy, bode 1 uvedená podmienka:  
*„Pokiaľ je kupujúci spotrebiteľ, má tento kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť bez udania dôvodu a to do 7 pracovných dní (v zmysle § 12 zákona č. 108/2000 Z. z.) od prevzatia tovaru.“*;
  - v článku XIII. Odstúpenie od zmluvy, bode 3. uvedená podmienka:  
*„Pri splnení všetkých podmienok, zašle predávajúci kúpnu cenu za tovar bankovým prevodom na účet kupujúceho, ktorý a to najneskôr do 14 pracovných dní od riadneho doručenia tovaru.“*;
  - v článku XIII. Odstúpenie od zmluvy, bode 4 uvedená podmienka:  
*„V prípade nesplnenia niektorej s vyššie uvedených podmienok, bude tovar vrátený na náklady kupujúceho nazad a odstúpenie od zmluvy nebude platné.“*;
  - v Podmienkach používania a ochrane osobných údajov, bode II. Vylúčenie zodpovednosti a záruk uvedená podmienka:  
*„... Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo meniť ceny a rozsah poskytovaných a prezentovaných služieb a tovarov bez predchádzajúceho upozornenia. Informácie uvedené na portály sú pre prevádzkovateľa INO Solutions, s.r.o. „nezáväzné“.“*; ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.**,
- pre porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť 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.inolight.sk](http://www.inolight.sk) sa ku dňu kontroly 01.06.2020 formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal a predmetný formulár nebol poskytnutý ani po vykonaní objednávky č. 2005270003 zo dňa 27.05.2020, 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 poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporov mimosúdnu cestou prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť 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.inolight.sk](http://www.inolight.sk) sa ku dňu kontroly 01.06.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporov mimosúdnu cestou prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov žiadnym spôsobom nenachádzali, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.**,

## **p o k u t u**

vo výške **250,00 EUR** slovom **dvestopät'desiat eur**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 13.07.2020 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.inolight.sk](http://www.inolight.sk) zo dňa 01.06.2020. Prevádzkovateľom internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť INO Solutions, s. r. o. so sídlom 017 01 Považská Bystrica, Tatranská 297 (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 01.06.2020 údaje z podstránok O nás; Prevádzkovateľ internetového obchodu; Kontaktujte nás, volajte, píšete; Podmienky používania a ochrana osobných údajov; Vybavovanie reklamácií, reklamačný poriadok a Obchodné podmienky internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.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 13.07.2020 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný do jeho elektronickej schránky dňa 14.07.2020. 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 teda vyplýva, že zmluva uzatváraná medzi účastníkom konania v postavení predávajúceho a spotrebiteľom v postavení kupujúceho, je spotrebiteľskou zmluvou.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok a ostatných podstránok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) bola v časti Postup pri uplatňovaní reklamácie, bode 3. uvedená podmienka, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

#### **Postup pri uplatňovaní reklamácie**

**Bod 3. „Ak ste sa rozhodli pre vrátenie tovaru v zákonom stanovenej lehote 7 dní, k tovaru je potrebné priložiť pôvodné nepoškodené balenie a kompletné príslušenstvo.“**

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v prípade, ak ide o obaly výrobkov, ktoré nie je možné otvoriť bez

porušenia celistvosti obalu. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať. Predávajúci nemôže podmieňovať právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany spotrebiteľa ukladaním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje – doručiť tovar v originálnom nepoškodenom balení. Spotrebiteľ má právo si tovar vyskúšať za účelom zistenia jeho funkčnosti a deklarovaných vlastností výrobku obdobne ako v kamennom obchode. Predávajúci ponúka druhy výrobkov, pri ktorých je možné ich vyskúšanie, overenie si vlastností a funkcie daného výrobku. Spotrebiteľ je v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy povinný vrátiť spolu s tovarom všetko, čo na základe zmluvy nadobudol, teda aj originálne balenie, avšak celistvosť balenia môže byť v dôsledku rozbalenia tovaru za účelom jeho odskúšania narušená.

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 01.06.2020 zistili, že na internetovej stránke [www.inolight.sk](http://www.inolight.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 (na podstránke Prevádzkovateľ internetového obchodu) bolo uvedené: „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. 046/5429068, e-mail: [tn@soi.sk](mailto:tn@soi.sk)“ 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, e-mail: [tn@soi.sk](mailto:tn@soi.sk).

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 a ostatných podstránok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach na stránke [www.inolights.sk](http://www.inolights.sk) boli v článku XIII. Odstúpenie od zmluvy, bode 1, bode 3, bode 4 a Podmienkach používania a ochrane osobných údajov, bode II. Vylúčenie zodpovednosti a záruk uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

### **XIII. Odstúpenie od zmluvy**

Bod 1. „*Pokiaľ je kupujúci spotrebiteľ, má tento kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť bez udania dôvodu a to do 7 pracovných dní (v zmysle § 12 zákona č. 108/2000 Z. z.) od prevzatia tovaru.*“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v súčasnosti platí zákon 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, ktorý s účinnosťou od 01.05.2014, a pokiaľ ide o čl. I tohto zákona s účinnosťou od 13.06.2016, nahradil zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov. Zákon č. 102/2014 Z. z. upravuje právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu v § 7 ods. 1, pričom v zmysle predmetného ustanovenia môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, bez udania dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru.

### **XIII. Odstúpenie od zmluvy**

Bod 3. „Pri splnení všetkých podmienok, zašle predávajúci kúpnu cenu za tovar bankovým prevodom na účet kupujúceho, ktorý a to najneskôr do 14 pracovných dní od riadneho doručenia tovaru.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a teda predávajúci je v zmysle vyššie uvedeného vrátiť spotrebiteľovi okrem kúpnej ceny tovaru aj ostatné súvisiace náklady. Tieto poplatky je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Predávajúci je povinný vrátiť uvádzané platby v zákonom stanovenej lehote od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy za predpokladu, že spotrebiteľ v súlade s § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. preukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Spotrebiteľ teda môže v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy zaslať tovar súčasne s oznámením o odstúpení od zmluvy alebo následne v súlade s § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.

Zároveň ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko predmetná podmienka odkazuje na predchádzajúce ustanovenia Obchodných podmienok účastníka konania, pričom podmienka uvedená v čl. XIII. Odstúpenie od zmluvy, bod 1. Bola posúdená ako neprijateľná, a teda jej nesplnením nestráca spotrebiteľ právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, resp. právo na vrátenie finančných prostriedkov pri odstúpení od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu.

### **XIII. Odstúpenie od zmluvy**

Bod 4. „V prípade nesplnenia niektorej s vyššie uvedených podmienok, bude tovar vrátený na náklady kupujúceho nazad a odstúpenie od zmluvy nebude platné.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko táto podmienka odkazuje na predchádzajúce ustanovenia Obchodných podmienok účastníka konania, pričom v zmysle vyššie uvedené niektoré z podmienok obsiahnuté v Obchodných podmienkach (čl. XIII, bod 1 a bod 3) boli posúdené ako neprijateľné, a teda ich nesplnením nestráca spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy.

### **Podmienky používania a ochrany osobných údajov**

#### **II. Vylúčenie zodpovednosti a záruk uvedená podmienka**



„... Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo meniť ceny a rozsah poskytovaných a prezentovaných služieb a tovarov bez predchádzajúceho upozornenia. Informácie uvedené na portály sú pre prevádzkovateľa INO Solutions, s.r.o. „nezáväzné“.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko údaje o prezentovaných tovaroch, ktoré sú ponúkané na predaj prostredníctvom stránok internetového obchodu, patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. V zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi hlavné vlastnosti tovaru.

Zároveň ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru, v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ak predávajúci vo svojich Obchodných podmienkach uvádza, že si prevádzkovateľ internetového obchodu vyhradzuje právo meniť ceny tovarov, 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 na základe objednávky spotrebiteľa, 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 cenu, ktorú predávajúci uviedol pri potvrdení objednávky kupujúceho, nakoľko týmto okamihom dochádza k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy.

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.inolight.sk](http://www.inolight.sk), kontrolou Obchodných podmienok a na základe vykonanej objednávky č. 2005270003 v celkovej hodnote 24,80 EUR zo dňa 27.05.2020 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.inolight.sk](http://www.inolight.sk) v čase kontroly dňa 01.06.2020 nenachádzal a formulár nebol poskytnutý ani po vykonaní objednávky tovaru č. 2005270003.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk), ku dňu kontroly 01.06.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) účastník konania neuviedol informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň účastník konania neuviedol na svojom webovom sídle [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov.

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. a 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 oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň je predávajúci povinný uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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 oznámiť informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tým porušil § 3 ods. 1 písm. h) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 18.03.2021, ktoré prevzal dňa 27.03.2021.

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 vo svojom vyjadrení zo dňa 31.03.2021, ktoré zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI a zároveň formou e-mailu, uviedol, že ako je uvedené v prílohe č. 12 na strane 22 (dokumentu „Prílohy k IZ\_INO Solutions, s.r.o.pdf“) inšpektori SOI vykonali s odstupom času dve objednávky 2005160002 a 2005270003, pričom posledné štyri číslice fungujú ako počítadlo a prvých šesť číslic určuje dátum (20 – rok 2020, 05 – máj, 16 a 27 – deň v mesiaci; 0002, 0003 určujú číslo objednávky, objednávka 0001 bola testovacia objednávka). Počítadlo je podľa účastníka konania preto tak nízke, lebo nepočítali, že vo vývojovej fáze získa účastník konania akúkoľvek návštevnosť webu, pričom web nemal byť ani indexovaný cez Google a ponúkaný vo výsledkoch vyhľadávania. Účastník konania taktiež poukázal na strany 8 až 15 inšpekčného záznamu zo dňa 01.06.2020 (dokument „IZ\_INO Solutions, s.r.o.pdf“), kde je naľavo od webovej adresy uvedené na prehliadači „Nebezpečné!“, čo znamená, že na webe neboli nainštalované ani potrebné certifikáty, a pokiaľ chceli inšpektori SOI na daný web prísť museli v prehliadači povoliť výnimku a ísť na web na vlastné riziko, čo by bežný zákazník nerobil, keďže web je na prvý pohľad zastaraný a obsahoval len pár produktov, ktoré ako je zaznamenané na strane 10 tohto dokumentu, nie sú ani skladom („skladom do 48 hodín“). Účastník konania ďalej uviedol, že na tomto webe je na prvý pohľad vidieť, že ide o web, ktorý je pozadu tak 15 rokov, nie je responzívny, ani optimalizovaný pre mobilné zariadenia a aktuálne prehliadače. Je tomuto tak podľa účastníka konania preto, lebo v danom období, kedy sa vykonávala kontrola, bol celý trh neistý kvôli začínajúcej pandémie a všetko smerovalo len k online predaju, preto sa účastník konania rozhodol v rámci prežitia skúsiť oživiť programátorský projekt ešte z čias, keď bol na univerzite a prerobiť ho na funkčný e-shop. Z toho dôvodu, ako je uvedené na strane 4 dokumentu „IZ\_INO Solutions, s.r.o.pdf“ sa odkazuje na neplatný zákon č. 108/2000 Z. z., keďže zákony, na ktoré sa odvoláva Inšpektorát SOI aktuálne v dobe, kedy tieto texty vznikali, ešte neexistovali. Samozrejme, v postupnosti prác bola aj kontrola obchodných podmienok a ďalších podmienok kompetentnou osobou tak, aby boli splnené náležitosti nevyhnutné v dnešnej dobe, avšak tak sa dopracovať ani nestihli. Účastník konania uviedol, že narazili na veľa technických a programátorských problémov s databázami a optimalizáciou, a tak nakoniec pre časovú a finančnú náročnosť web nespustili do ostrej prevádzky a zmazali, medzitým však bola vykonaná kontrola zo strany Inšpektorátu SOI. Účastník konania ďalej poznamenal, že v prílohách chýba pôvodná objednávka č. 2005160002, ktorá bola zamietnutá, rovnako aj nasledujúca objednávka 0003, pričom pri nahliadnutí do prílohy č. 5 sa uvádza, že objednávku nevie účastník konania dodať. Účastník konania nevedel dodať ani jednu dĺžku svietidla ani nič inšpektormi SOI objednané, pričom účastník konania ani nemal v úmysle objednávku dodať, lebo si bol vedomý, že bola objednaná z pracovnej verzie webu, ktorý nebol zďaleka hotový ako nebola jasná ani budúcnosť spustenia e-shopu a či sa uchyťí. Uviedol, že zamietnutím všetkých predajov v skutočnosti chcel v skutočnosti ochrániť najmä spotrebiteľa (fiktívnu osobu Luciu Krátku) aj seba. Svietidlá, aké inšpektori SOI požadovali, sú na trhu bežne dostupné.

Účastník konania uviedol, že férovosť prístupu ako aj vyvodenie zodpovednosti necháva na Inšpektoráte SOI. V každom prípade si dôkladne našťudoval inšpekčné záznamy a nedostatky webu, ktoré preverí a bude na ich dodržanie dbať, pokiaľ sa v budúcnosti rozhodne predávať niečo online, pričom po tejto skúsenosti určite radšej investuje do hotového krabicového riešenia od renomovanej agentúry, ktorá sa v tejto problematike prieběžne orientuje, čo je, žiaľ, nemalá investícia.

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.inolight.sk](http://www.inolight.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 nesplnil svoje informačné povinnosti v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku neposkytol žiadnym spôsobom formulár na odstúpenie od zmluvy a neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň na webovom sídle internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk), cez ktorú prebiehal v čase výkonu kontroly predaj na diaľku, neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov

Správny orgán k argumentácii uvedenej účastníkom konania vo vyjadrení zo dňa 31.03.2021 uvádza, že na základe vykonanej objednávky ako aj e-mailovej komunikácie inšpektorov SOI s prevádzkovateľom internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk), ktorá vykonaniu objednávky predchádzala, bolo preukázané, že internetový obchod je aktívny, a teda je možné si prostredníctvom neho objednať a zakúpiť tovar. Skutočnosti týkajúce sa správnosti technického nastavenia a programátorské nedostatky stránok internetového obchodu pritom neovplyvňujú možnosť kúpy tovaru prostredníctvom predmetného internetového obchodu.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste uviesť, že prípadné dodatočné uskutočnenie nápravy – oprava chybných informácií, 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 01.06.2020, kedy boli prekontrolované informácie a údaje uvádzané účastníkom konania na stránke internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) a kedy zároveň boli obchodné podmienky internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.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. 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. 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)] porušený zákona č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa oboch týchto zákonov sa poníma ako správny delikt. K naplnenie 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 obligatónym 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 oznámiť informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnu cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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.inolight.sk](http://www.inolight.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) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Tieto zákazy a povinnosti, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu [www.inolight.sk](http://www.inolight.sk) vykonanej dňa 01.06.2020 a pri dokončení kontroly predmetného internetového obchodu dňa 13.07.2020, 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 (menší rozsah podnikateľskej činnosti, na ktorý účastník konania poukázal) 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) a písm. t) 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, ukladanie 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 pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

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

Správny orgán 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 páchatel'a 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 protiprávneému 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.



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

---

Číslo: P/0035/03/2020

Dňa 27.04.2021

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 **Kinekus, s.r.o.**  
sídlo **010 08 Žilina, Rosinská cesta 13**  
IČO **51 967 472**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 08.12.2020 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 635/2020, zameraného na preverenie spôsobu vybavenia reklamácie výrobku uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bez prítomnosti účastníka konania. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 635/2020, je spoločnosť Kinekus, s.r.o. so sídlom 010 08 Žilina, Rosinská cesta 13, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pretože reklamácia výrobku – Kameň grilovací 40x30cm s dražkou, ktorého záručná doba začala na základe vybavenia reklamácie pôvodne zakúpeného výrobku po jeho výmene plynúť dňom 18.05.2020, uplatnená spotrebiteľom R. H. dňa 03.08.2020 s popisom vady: „*Kameň praskol po druhom použití*“ a zaevidovaná pod číslom 20-285, bola účastníkom konania zamietnutá dňa 26.08.2020 bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 6

**zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**

**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 08.12.2020 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „Inšpektorát SOI“) kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 635/2020, ktoré sa týkalo preverenie spôsobu vybavenia reklamácie výrobku uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Predávajúcim, ktorý je zodpovedný za vybavenie reklamácie spotrebiteľa, je spoločnosť Kinekus, s.r.o., sídlo 010 08 Žilina, Rosinská cesta 13 (ďalej len „účastník konania“).

Spotrebiteľ R. H. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 635/2020, uviedol, že si v predajni Kinekus v Trenčíne kúpil kameň na grilovanie, ktorý pri použití praskol. Po prvej reklamácií mu ho vymenili za nový kus. Po dvoch grilovaniach sa opäť na novom kuse objavili praskliny, preto kameň reklamoval, no reklamácia nebola uznaná.

Spotrebiteľ k svojmu podnetu zaslal kópie nasledovných písomností:

- Doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice zo dňa 26.11.2019 na celkovú sumu 37,70 EUR k výrobkom 2 kusy Nálievka na víno á 2,10 EUR a Kameň grilovací á 33,50 EUR
- Záverečná správa o reklamácií č.: 20-126 k reklamácií výrobku Kameň grilovací 40 x 30 cm s drážkou, kód 199040200, reklamované: 27.04.2020, popis závady: kameň pri grilovaní praskol, dátum vybavenia reklamácie: 18.05.2020, riešenie: výmena za nový kus
- Záverečná správa o reklamácií č.: 20-285 k reklamácií výrobku Kameň grilovací 40 x 30 cm s drážkou, kód 199040200, reklamované: 03.08.2020, popis závady: kameň praskol po druhom použití, dátum vybavenia reklamácie: 26.08.2020, riešenie: neuznaná.

Na základe písomnej výzvy k predloženiu dokladov súvisiacich s reklamáciou výrobku zaslal účastník konania dňa 30.11.2020 prostredníctvom e-mailovej správy inšpektorom SOI nasledovné kópie dokladov:

- Záverečná správa o reklamácií č.: 20-126 k reklamácií výrobku Kameň grilovací 40 x 30 cm s drážkou, kód 199040200, reklamované: 27.04.2020, popis závady: kameň pri grilovaní praskol, dátum vybavenia reklamácie: 18.05.2020, riešenie: výmena za nový kus (dve verzie, a to pri prijatí reklamácie a po jej vybavení)
- Doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice zo dňa 26.11.2019 na celkovú sumu 37,70 EUR k výrobkom 2 kusy Nálievka na víno á 2,10 EUR a Kameň grilovací á 33,50 EUR
- Potvrdenie o prijatí reklamácie výrobku na prevádzke Kinekus, s.r.o., Belá 7575, 911 01 Trenčín, názov výrobku: kameň grilovací, číslo tovaru: 199040200, reklamácia zo dňa: 23.04.2020, tovar zakúpený dňa: 26.11.2019, uvádzaná vada výrobku: pri použití praskol
- Prehľad prijatých reklamácií výrobkov – Záverečná správa o reklamácií č.: RP 1419/20/025
- Záverečná správa o reklamácií č.: 20-285 k reklamácií výrobku Kameň grilovací 40 x 30 cm s drážkou, kód 199040200, reklamované: 03.08.2020, popis závady: kameň praskol po druhom použití, dátum vybavenia reklamácie: 26.08.2020, riešenie: neuznaná (dve verzie, a to pri prijatí reklamácie a po jej vybavení)

- Prehľad prijatých reklamácií výrobkov – Záverečná správa o reklamácií č.: RP 3040/20/025.

Inšpektori SOI po posúdení predložených dokladov zistili, že účastník konania vybavil reklamáciu tovaru Kameň grilovací 40 x 30 cm s drážkou, kód 199040200, ktorý spotrebiteľ zakúpil dňa 26.11.2019, a ktorá bola spotrebiteľom uplatnená dňa 27.04.2020 s popisom vady: „Kameň pri grilovaní praskol.“, dňa 18.05.2020 výmenou za nový výrobok. Dňa 03.08.2020 uplatnil spotrebiteľ reklamáciu vymeneného výrobku Kameň grilovací 40 x 30 cm s drážkou, kód 199040200, s popisom vady: „Kameň praskol po druhom použití.“. Záručná doba pre uvedený výrobok začala plynúť po výmene pôvodne zakúpeného výrobku - dňa 18.05.2020. Inšpektori SOI zistili, že reklamácia výrobku Kameň grilovací 40 x 30 cm s drážkou, kód 199040200, s popisom vady: „Kameň praskol po druhom použití.“, uplatnená dňa 03.08.2020 bola zo strany účastníka konania zaevidovaná s poradovým číslom dokladu o prijatí reklamácie 20-285 a dňa 26.08.2020 vybavená v zákonnej lehote zamietnutím bez odborného posúdenia, napriek tomu, že išlo o reklamáciu výrobku uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Tým porušil § 18 ods. 6 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.“).

Na základe zistenia nedostatku a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy formou elektronickej úradnej správy do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 06.04.2021, ktoré prevzal dňa 06.04.2021.

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. Nakoľko účastník konania svoje právo vyjadriť sa v určenej lehote k dôvodom konania nevyužil, bolo podkladom pre vydanie rozhodnutia kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav veci.

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

Správny orgán spoľahlivo zistil, že reklamácia výrobku Kameň grilovací uplatnená dňa 03.08.2020 počas 12 mesiacov od jeho kúpy bola účastníkom konania zamietnutá bez odborného posúdenia. Účastník konania tak v čase kontroly ani následne nepreukázal, že vybavil reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, zamietnutím na základe odborného posúdenia. V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. je odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej

len „určená osoba“). Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo preukázané, že účastník konania svoju zákonnú povinnosť upravenú v § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. nesplnil.

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.

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 povinnosti predávajúceho zamietnuť reklamáciu výrobku len na základe odborného posúdenia, ak ide o reklamáciu uplatnenú v prvom roku od kúpy výrobku. Zamietnutím reklamácie bez vydaného odborného posúdenia účastník konania nedodrжал zákonom predpísanú povinnosť pri vybavovaní reklamácie, a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Vydanie odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie a jeho následné poskytnutie spotrebiteľovi má význam s hľadiska poskytnutia informácie, respektíve presného odôvodnenia, prečo bola reklamácia zamietnutá.

Konaním účastníka konania došlo k upretiu práva spotrebiteľa na informácie, a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana jeho práva na informácie.

K povinnostiam účastníka konania patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Túto povinnosť, ako vyplýva z prešetrenia spotrebiteľského podania č. 635/2020 vykonaného dňa 08.12.2020 na Inšpektoráte SOI, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa až do výšky 66 400 EUR, bola uložená na základe

správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. V prospech účastníka konania pri rozhodovaní o výške pokuty správny orgán zohľadnil, že išlo v priebehu jedného roka o prvé porušenie zákonných povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa; nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 6 citovaného zákona. 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 preto pristúpil k uloženiu pokutu na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení 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 uloženie pokuty 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.