

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

Číslo: P/0040/03/2020

Dňa 14.06.2021

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 **SMgold plus s.r.o.**

sídlo **831 06 Bratislava – mestská časť Rača, Karpatské námestie 10A**

IČO **51 330 741**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 05.10.2020 pri došetrení kontroly internetového obchodu www.smgold.sk zo dňa 28.08.2020 vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, pričom za účelom zistenia prevádzkovateľa internetového obchodu www.smgold.sk a zároveň predávajúceho, ktorý vykonáva zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, vykonali inšpektori SOI dňa 24.08.2020 fiktívnu objednávku tovaru z ponuky internetového obchodu www.smgold.sk, pričom následne obdržali automaticky vygenerovaný e-mail o potvrdení objednávky, ktorého prílohu tvorili všeobecné obchodné podmienky s označením „obchodne-podmienky-spolocne2019“, v zmysle ktorých je predávajúcim spoločnosť SMgold plus s.r.o. so sídlom 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, Karpatské námestie 10A (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o 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, kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie, nakoľko
 - na internetovej stránke www.smgold.sk chýbali v čase kontroly dňa 28.08.2020 informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, a to chýbali informácie o názve, obchodnom mene a sídle poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti, nakoľko na stránkach internetového obchodu www.smgold.sk boli zverejnené identifikačné údaje rôznych spoločností (a to spoločností SMgold diamonds s.r.o.; SMgold plus s.r.o.; SMgold slovakia s.r.o.; SMgold rings s.r.o.) bez jednoznačného špecifikovania, ktorá zo spoločností je prevádzkovateľom predmetného internetového obchodu;
 - na internetovej stránke www.smgold.sk chýbala v čase kontroly dňa 28.08.2020 správna informácia v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, a to chýbala informácia o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako

poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, keď vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti SMgold plus s.r.o. (zverejnených na stránke internetového obchodu www.smgold.sk a zaslaných dňa 24.08.2020 e-mailom pri objednávke tovaru) informácie o názve a adrese orgánu dohľadu neboli uvedené a vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti SMgold diamonds s.r.o. (rovnako zverejnených na stránke internetového obchodu www.smgold.sk), v článku I. Preambula bola uvedená nasledovná informácia o názve a adrese orgánu dohľadu: „Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcie (SOI), Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Andreja Sládkoviča 11, 971 01 Prievidza 1.“, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) 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 používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.smgold.sk boli uvedené nasledovné podmienky:
 - v článku 5. Odstúpenie od Zmluvy uvedená podmienka:
„V prípade riadneho odstúpenia bude Objednávateľovi vrátená cena zaplatená za tovar v lehote najneskôr 15 dní odo dňa spätného doručenia a prevzatia tovaru.“;
 - v článku 6. Záruka a reklamácia uvedená podmienka:
„Kupujúci je povinný skontrolovať tovar ihneď pri prevzatí. Predávajúci rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní, resp. 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.“; 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. 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.smgold.sk sa ku dňu kontroly 28.08.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal a predmetný formulár nebol poskytnutý ani po vykonaní objednávky č. 240827220 zo dňa 24.08.2020 v celkovej hodnote 846,38 EUR, 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 oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, keď na stránke internetového obchodu www.smgold.sk sa ku dňu kontroly 28.08.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu žiadnym spôsobom nenachádzala, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. i) 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. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov), keď na stránke internetového obchodu www.smgold.sk

sa ku dňu kontroly 28.08.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu nenachádzalo, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.,

p o k u t u

vo výške **400,00 EUR** slovom **štyristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.10.2020 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.smgold.sk zo dňa 28.08.2020. Za účelom zistenia prevádzkovateľa internetového obchodu www.smgold.sk a zároveň predávajúceho, ktorý vykonáva zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, vykonali inšpektori SOI dňa 24.08.2020 fiktívnu objednávku tovaru z ponuky internetového obchodu www.smgold.sk, pričom následne obdržali automaticky vygenerovaný e-mail o potvrdení objednávky, ktorého prílohu tvorili všeobecné obchodné podmienky s označením „obchodne-podmienky-spolocene2019“ v zmysle ktorých je predávajúcim spoločnosť SMgold plus s.r.o. so sídlom 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, Karpatské námestie 10A (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 28.08.2020 údaje z podstránok Kontakt a Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti SMgold diamonds s.r.o. so sídlom 913 21 Trenčianska Turná, Trenčianska Turná 778 a Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti SMgold plus s.r.o. so sídlom 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, Karpatské námestie 10A, ktoré boli zverejnené na webovej stránke www.smgold.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Na webovej stránke www.smgold.sk boli okrem Všeobecných obchodných podmienok spoločností SMgold diamonds s.r.o. a SMgold plus s.r.o. zverejnené aj Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti SMgold style s.r.o. so sídlom 831 06 Bratislava – mestská časť Rača, Karpatské námestie 10A. Na základe fiktívnej objednávky vykonanej inšpektormi SOI dňa 24.08.2020, ku ktorej obdržali automaticky vygenerovaný e-mail z e-mailovej adresy smgold@smgold.sk, bolo zistené, že predávajúcim je účastník konania, teda spoločnosť SMgold plus s.r.o.

Výsledky posúdenia obchodných podmienok boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri došetrení kontroly dňa 05.10.2020 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný do jeho elektronickej schránky dňa 06.10.2020. 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.

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 28.08.2020 zistili, že na internetovej stránke www.smgold.sk chýbali v rozpore s § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 22/2004 Z. z. informácie o názve, obchodnom mene a sídle poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti, nakoľko na stránkach internetového obchodu www.smgold.sk boli zverejnené identifikačné údaje rôznych spoločností, a to na podstránke Kontakt a Obchodné podmienky boli uvedené identifikačné údaje spoločností SMgold diamonds s.r.o.; SMgold plus s.r.o.; SMgold slovakia s.r.o.; SMgold rings s.r.o. a SMgold style s.r.o., bez jednoznačného špecifikovania, ktorá zo spoločností je prevádzkovateľom predmetného internetového obchodu.

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 28.08.2020 zistili, že na internetovej stránke www.smgold.sk chýbala v rozpore s § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2014 Z. z. informácia o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, keď vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti SMgold plus s.r.o. (zverejnených na stránke internetového obchodu www.smgold.sk a zaslaných dňa 24.08.2020 e-mailom pri objednávke tovaru) informácie o názve a adrese orgánu dohľadu neboli uvedené a vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti SMgold diamonds s.r.o. (rovnako zverejnených na stránke internetového obchodu www.smgold.sk), v článku I. Preambula bola uvedená nasledovná informácia o názve a adrese orgánu dohľadu: „*Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcie (SOI), Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Andreja Sládkoviča 11, 971 01 Prievidza I.*“.

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 Všeobecných obchodných podmienok SMgold plus s.r.o. bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach na stránke www.smgold.sk boli v článku 5. Odstúpenie od Zmluvy a článku 6. Záruka a reklamácia uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

5. Odstúpenie od Zmluvy

„*V prípade riadneho odstúpenia bude Objednávateľovi vrátená cena zaplatená za tovar v lehote najneskôr 15 dní odo dňa spätného doručenia a 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 zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Uvedené je predávajúci povinný splniť, ak 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.

6. Záruka a reklamácia

„Kupujúci je povinný skontrolovať tovar ihneď pri prevzatí. Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní, resp. 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.“

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 ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je lehota pre vybavenie reklamácie upravená, je kogentným ustanovením, od ktorého sa nemožno odchyliť. V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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 Všeobecné 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.smgold.sk a kontrolou Všeobecných obchodných podmienok a ďalších podstránok umiestnených na predmetnej webovej stránke a na základe vykonanej objednávky č. 240827220 zo dňa 24.08.2020 v celkovej hodnote 846,38 EUR bolo zistené, že účastníkom konania opomenul povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi 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.smgold.sk v čase kontroly dňa 28.08.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) nenachádzal a predmetný formulár nebol poskytnutý ani po vykonaní objednávky tovaru č. 240827220.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.smgold.sk a kontrolou Všeobecných obchodných podmienok a ďalších podstránok umiestnených na predmetnej webovej stránke bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.smgold.sk ku dňu kontroly 28.08.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) absentovala informácia o tom, že ak spotrebiteľ v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu v súlade s § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvádzaných na internetovej stránke www.smgold.sk a kontrolou Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.smgold.sk, ku dňu kontroly 28.08.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) chýbalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu – v zmysle § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.

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, spotrebiteľovi poskytnúť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; v zmysle § 3 ods. 1 písm. i) 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, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na

vrátenie tovaru predávajúcemu a v zmysle § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka).

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 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 poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu a porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka). Tým porušil § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. l) 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 formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 11.05.2021. Dňa 27.05.2021 (00:30:17 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 doručенú dňom 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 úradná správa, vrátane všetkých elektronickej dokumentov, považuje za doručенú, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou

uvedenými na elektronickej doručenke 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 elektronickejš správnu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom úradného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 27.05.2021 (00:30:17 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 elektronickejš správa za doručenu.

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 kontrolami 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 zistené nedostatky nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania vo svojich Všeobecných obchodných podmienkach platných pre nákup tovaru od spoločnosti SMgold plus s.r.o. na stránke www.smgold.sk uvádzal 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 taxatívne stanovené informácie patriace k všeobecným informačným povinnostiam v zmysle § 4 ods. 1 písm. a) a písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej spoľahlivo zistené, že účastník konania ako predávajúci si nespĺnil svoje informačné povinnosti v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko na stránke www.smgold.sk, cez ktorú prebiehal v čase výkonu kontroly predaj na diaľku, nebol poskytnutý formulár na odstúpenie od zmluvy; nebola poskytnutá informácia, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy bez udania dôvodu, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu a nebolo poskytnuté poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu.

Správny orgán si dovoľujem zdôrazniť, že prípadné dodatočné uskutočnenie nápravy 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 28.08.2020, kedy boli prekontrolované informácie a údaje uvádzané účastníkom konania na stránke internetového obchodu www.smgold.sk a kedy zároveň boli obchodné podmienky internetového obchodu www.smgold.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. Z uvedeného vyplýva, že 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.) je správne orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie za porušenie povinností 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. 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. i), písm. l)] porušený zákona č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinností 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 teda nie je obligatórnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

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

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa 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 povinností predávajúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy; povinnosť predávajúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku oznámiť spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu a povinnosť predávajúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ).

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.smgold.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, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

K povinnostiam účastníka konania patrí 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 oznámiť spotrebiteľovi informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. l). Tieto zákazy a povinnosti, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.smgold.sk vykonanej dňa 28.08.2020 a pri dokončení kontroly predmetného internetového obchodu dňa 05.10.2020, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

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

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil množstvo a charakter informácií, ktoré je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku spotrebiteľovi poskytnúť, avšak ich neposkytol a skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad zmluvnej podmienky na jeho práva.

Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch z dôvodu absencie informácií v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. a v zmysle § 4 ods. 1 písm. a) a 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, 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 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Nakoľko v prípade účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov, zohľadnil správny orgán pri určení výšky pokuty túto skutočnosť v prospech účastníka konania.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatela prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 28.08.2020 a skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 05.10.2020 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 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 porušení zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.