

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

Číslo: P/0097/03/2021

Dňa 07.07.2022

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona číslo 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 **Haart Event s.r.o.**

sídlo **911 05 Trenčín, Záhradná 25/4**

IČO **52 092 241**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené pri kontrole spoločnosti Haart Event s.r.o. (ďalej aj ako účastník konania“) vykonanej dňa 30.11.2021 za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 601/2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť platobné podmienky a informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom – zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 391/2015 Z. z.“),
 - keď účastník konania ako poskytovateľ služby (konanie stužkovej slávnosti) žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy platobné podmienky (vrátane platobných a storno podmienok v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa), čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. e) 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 aj ako zákon č. 250/2007 Z. z.);
 - keď účastník konania ako poskytovateľ služby (konanie stužkovej slávnosti) žiadnym spôsobom neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z., čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z.**

p o k u t u

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

Odôvodnenie

Dňa 30.11.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 601/2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) kontrolu účastníka konania - spoločnosti Haart Event s.r.o. so sídlom 911 05 Trenčín, Záhradná 25/4.

Spotrebiteľ Z. A. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 601/2021 uviedol, že v januári 2019 si žiaci Piaristického gymnázia zarezervovali termín na stužkovú slávnosť, ktorá sa mala konať dňa 12.11.2021, pričom následne bol tento termín upravený na dátum 05.11.2021. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že dňa 17.01.2019 zaplatil zálohu vo výške 590,00 EUR, pričom v týždni plánovaného konania stužkovej slávnosti (01.11.2021-07.11.2021) sa okres Trenčín nachádzal v bordovej farbe podľa vtedy platného covid automatu, na základe ktorého boli svadby, kary, oslavy, večierky a hromadné podujatia v prevádzkach verejného stravovania povolené len pre kompletne zaočkované osoby proti ochoreniu COVID-19 v maximálnom počte 20 osôb s povinným zoznamom účastníkov. Ďalej spotrebiteľ uviedol, že vzhľadom na to, že mal stužkovú slávnosť plánovanú pre cca 100 ľudí (v režime OTP), žiadal prevádzkovateľa PIANA Clubu (t. j. účastníka konania) o zrušenie a vrátenie zálohy, avšak účastník konania zálohovú platbu odmietol spotrebiteľovi vrátiť.

Spotrebiteľ Z. A. zaslal k podaniu nasledovné kópie dokladov:

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania (pianoclub@pianoclub.sk) zo dňa 13.12.2018, v ktorej sa spotrebiteľ informoval, či účastník konania eviduje deň 12.11.2021 ako termín konania stužkovej slávnosti, ktorý bol dohodnutý telefonicky, pričom záloha bude zo strany spotrebiteľa vyplatená do konca januára 2019 ako bolo dohodnuté; účastník konania následne prostredníctvom e-mailovej správy potvrdil spotrebiteľovi, že eviduje daný termín a súhlasí so zaplatením zálohy v januári 2019
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania v období od 07.01.2019 do 17.01.2019, v ktorej dňa 07.01.2019 spotrebiteľ uviedol účastníkovi konania, že má pripravené peniaze na vyplatenie zálohy vo výške 560 EUR na prenájom sály na termín 12.11.2021 a požiadal účastníka konania o zaslanie čísla účtu; následne dňa 16.01.2019 spotrebiteľ opätovne požiadal o zaslanie čísla účtu účastníka konania, prípadne o termín stretnutia, na ktorom by došlo k odovzdaniu zálohy; účastník konania dňa 17.01.2019 zaslal spotrebiteľovi odpoveď, v ktorej uviedol, že termín spotrebiteľovi drží a nasledujúci týždeň sa mu ozve; dňa 18.01.2019 účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy informoval spotrebiteľa, že eviduje prijatie zálohy
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania zo dňa 02.12.2020, v ktorej spotrebiteľ požiadal účastníka konania na základe predchádzajúceho telefonického rozhovoru o zmenu termínu konania stužkovej slávnosti zo dňa 12.11.2021 na deň 05.11.2021; pričom následne účastník konania potvrdil zmenu termínu konania stužkovej slávnosti
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania zo dňa 07.09.2021 a 10.09.2021, v ktorej dňa 07.09.2021 spotrebiteľ informoval účastníka konania, že na základe platného COVID automatu je možné v interiéri organizovať oslavy len do 50 osôb v oranžovom okrese a v červenom okrese len

do 25 osôb, z dôvodu, že v termíne 05.11.2021 nebude Trenčiansky okres v zelenej farbe, a teda nebude možné zorganizovať slávnosť pre plánovaných 100 osôb, je spotrebiteľ nútený zrušiť stužkovú slávnosť a požiadal o vrátenie zálohy zo dňa 17.01.2019 vo výške 560 EUR na spotrebiteľom uvedené číslo účtu; následne dňa 10.09.2021 účastník konania uviedol, že vzhľadom na situáciu spojenú s COVID automatom nie je možné predpokladať stav takmer dva mesiace dopredu, pričom v prípade, ak nebude možné uskutočniť stužkovú slávnosť v dohodnutom termíne, bude spotrebiteľovi vrátená záloha v plnej výške, ako ďalšiu možnosť účastník konania uviedol preložiť slávnosť na niektorý termín v januári alebo vo februári, keď už by mohla byť pandemická situácia podľa účastníka konania pod kontrolou

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania v období od 02.11.2021 do 03.11.2021, v ktorej dňa 02.11.2021 spotrebiteľ uviedol, že ho mrzí, že okres Trenčín sa nachádza v bordovej farbe COVID automatu, na základe čoho sú povolené iba oslavy a večierky do 20 osôb pre kompletne zaočkovaných, čo podľa spotrebiteľa vylučuje organizáciu stužkovej slávnosti dňa 05.11.2021, z tohto dôvodu požiadal účastníka konania o vrátenie zálohy vo výške 560 EUR na spotrebiteľom uvedený účet; dňa 02.11.2021 účastník konania spotrebiteľovi uviedol, že podujatia, ktoré sa momentálne nedajú uskutočniť účastník konania presúva na iný vhodnejší termín a ponúkol spotrebiteľovi náhradný termín vo februári alebo v marci 2022; dňa 03.11.2021 spotrebiteľ uviedol, že nemá záujem o zmenu termínu stužkovej slávnosti na mesiac február, resp. marec, a preto žiada vrátenie zálohy v plnej výške, pričom účastníkovi konania citoval časť e-mailovej správy účastníka konania zo dňa 10.09.2021, v ktorej uviedol, že, ak nebude možné uskutočniť stužkovú slávnosť v dohodnutom termíne, bude spotrebiteľovi vrátená záloha v plnej výške; účastník konania dňa 03.11.2021 v reakcii uviedol, že akcia môže za sprísnených podmienok prebehnúť, nakoľko nedošlo k zatvoreniu prevádzky, podľa účastníka konania by sa stužková slávnosť nemohla uskutočniť iba v prípade, ak by bola jeho prevádzka zatvorená zo zákona
- výpis z účtu, na základe ktorého bola dňa 17.01.2019 uskutočnená transakcia vo výške 560,00 EUR na účet *PIANOclub* s uvedenou poznámkou „záloha – *Stužková OKTÁVA 12.11.2021*“.

Dňa 22.11.2021 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie všetkých dokumentov, písomností, prípadne e-mailových komunikácií týkajúcich sa spotrebiteľského podania č. 601/2021, ako aj zaslanie dokladu o prijatí zálohy a informácie súvisiace s objednávkou služby, najmä ako a akým spôsobom bol spotrebiteľ informovaný o podmienkach poskytnutia služby a o možnosti odstúpenia od zmluvy. Účastník konania prevzal predmetnú výzvu na zaslanie dokladov dňa 25.11.2021.

Účastník konania zaslal dňa 28.11.2021 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronicкую správu, ktorá v prílohe obsahovala kópie nasledovných dokladov:

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania (pianoclub@pianoclub.sk) zo dňa 13.12.2018, v ktorej sa spotrebiteľ informoval, či účastník konania eviduje deň 12.11.2021 ako termín konania stužkovej slávnosti, ktorý bol dohodnutý telefonicky, pričom záloha bude zo strany spotrebiteľa vyplatená do konca januára 2019 ako bolo dohodnuté;

účastník konania následne prostredníctvom e-mailovej správy potvrdil spotrebiteľovi, že eviduje daný termín a súhlasí so zaplatením zálohy v januári 2019 (totožná e-mailová komunikácia s tou, ktorú spotrebiteľ Z. A. zaslal spolu so svojim podaním) - účastník konania v popise k danej e-mailovej komunikácii uviedol, že koncom roka 2018 ho kontaktoval spotrebiteľ Z. A. s požiadavkou na rezerváciu termínu na stužkovú slávnosť; účastník konania ďalej uviedol, že štandardne posiela aktuálnu cenovú ponuku, ktorá je platná v konkrétnom roku s upozornením, že cena sa vzhľadom k veľkému časovému odstuhu od ponuky k realizácii môže meniť, k čomu v tomto prípade nedošlo, pričom následne prebehla aj e-mailová komunikácia so spotrebiteľom

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania v období od 07.01.2019 do 17.01.2019, v ktorej dňa 07.01.2019 spotrebiteľ uviedol účastníkovi konania, že má pripravené peniaze na vyplatenie zálohy vo výške 560 EUR na prenájom sály na termín 12.11.2021 a požiadal účastníka konania o zaslanie čísla účtu; následne dňa 16.01.2019 účastník konania zaslal spotrebiteľovi číslo účtu a požiadal spotrebiteľa, aby ho informoval, keď dôjde k zaslaniu zálohy, aby vedel platbu spárovať; spotrebiteľ následne dňa 17.01.2019 informoval účastníka konania, že v ten deň uhradil platbu a v prílohe e-mailovej správy zasiela platobný príkaz v hodnote 560,00 EUR - účastník konania v popise k danej e-mailovej komunikácii uviedol, že spotrebiteľ Z. A. ho kontaktoval so záujmom zaplatiť rezerváciu sály
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania zo dňa 02.12.2020, v ktorej spotrebiteľ požiadal účastníka konania na základe predchádzajúceho telefonického rozhovoru o zmenu termínu konania stužkovej slávnosti zo dňa 12.11.2021 na deň 05.11.2021; pričom následne účastník konania potvrdil zmenu termínu konania stužkovej slávnosti (totožná e-mailová komunikácia s tou, ktorú spotrebiteľ Z. A. zaslal spolu so svojim podaním) - účastník konania v popise k danej e-mailovej komunikácii uviedol, že ďalšia komunikácia so spotrebiteľom už prebiehala so zamestnankyňou účastníka konania
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania zo dňa 07.09.2021 a 10.09.2021, v ktorej dňa 07.09.2021 spotrebiteľ informoval účastníka konania, že na základe platného COVID automatu je možné v interiéri organizovať oslavy len do 50 osôb v oranžovom okrese a v červenom okrese len do 25 osôb, z dôvodu, že v termíne 05.11.2021 nebude Trenčiansky okres v zelenej farbe a teda nebude možné zorganizovať slávnosť pre plánovaných 100 osôb je spotrebiteľ nútený zrušiť stužkovú slávnosť a požiadal o vrátenie zálohy zo dňa 17.01.2019 vo výške 560 EUR na spotrebiteľom uvedené číslo účtu; následne dňa 10.09.2021 účastník konania uviedol, že vzhľadom na situáciu spojenú s COVID automatom nie je možné predpokladať stav takmer dva mesiace dopredu, pričom v prípade, ak nebude možné uskutočniť stužkovú slávnosť v dohodnutom termíne, bude spotrebiteľovi vrátená záloha v plnej výške, ako ďalšiu možnosť účastník konania uviedol preložiť slávnosť na niektorý termín v januári alebo vo februári, keď už by mohla byť pandemická situácia podľa účastníka konania pod kontrolou; e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom Z. A. a účastníkom konania v období od 02.11.2021 do 03.11.2021, v ktorej dňa 02.11.2021 spotrebiteľ uviedol, že ho mrzí, že okres Trenčín sa nachádza v bordovej farbe COVID automatu, na základe čoho sú povolené iba oslavy a večierky do 20 osôb pre kompletne zaočkovaných, čo podľa spotrebiteľa vylučuje organizáciu stužkovej slávnosti dňa 05.11.2021,

z tohto dôvodu požiadal účastníka konania o vrátenie zálohy vo výške 560 EUR na spotrebiteľom uvedený účet; dňa 02.11.2021 účastník konania spotrebiteľovi uviedol, že podujatia, ktoré sa momentálne nedajú uskutočniť účastník konania presúva na iný vhodnejší termín a ponúkol spotrebiteľovi náhradný termín vo februári alebo v marci 2022; dňa 03.11.2021 spotrebiteľ uviedol, že nemá záujem o zmenu termínu stužkovej slávnosti na mesiac február, resp. marec a preto žiada vrátenie zálohy v plnej výške, pričom účastníkovi konania citoval časť e-mailovej správy účastníka konania zo dňa 10.09.2021, v ktorej uviedol, že, ak nebude možné uskutočniť stužkovú slávnosť v dohodnutom termíne, bude spotrebiteľovi vrátená záloha v plnej výške; účastník konania dňa 03.11.2021 v reakcii uviedol, že akcia môže za sprisnených podmienok prebehnúť, nakoľko nedošlo k zatvoreniu prevádzky, podľa účastníka konania by sa stužková slávnosť nemohla uskutočniť iba v prípade, ak by bola jeho prevádzka zatvorená zo zákona (totožná e-mailová komunikácia s tou, ktorú spotrebiteľ Z. A. zaslal spolu so svojim podaním) - účastník konania v popise k danej e-mailovej komunikácii uviedol, že dňa 02.12.2020 preložil termín konania stužkovej slávnosti na 05.11.2021 podľa požiadavky spotrebiteľa, ďalej účastník konania uviedol, že štandardne robí v januári príslušného roka osobné stretnutie so zástupcami triedy, kde sa prejednávajú detaily stužkovej a takisto sa pristupuje ku kalkulácii konečnej ceny, čo sa podľa účastníka konania vzhľadom na pandemickú situáciu nestalo

- výpis z účtu, na základe ktorého bola dňa 17.01.2019 uskutočnená transakcia vo výške 560,00 EUR na účet *PIANOclub* s uvedenou poznámkou „záloha – *Stužková OKTÁVA 12.11.2021*“.
- faktúra č. 20190003 zo dňa 24.01.2019; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ spotrebiteľ Z. A.; názov položky – „*Rezervačný poplatok, Rezervácia termínu 12.11.2021 – stužková*“; celková suma na úhradu – 500,00 EUR.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k spotrebiteľskému podaniu č. 601/2021 uviedol, že dňa 26.11.2021 vrátil preplatok faktúry vo výške 60,00 EUR na účet spotrebiteľa Z. A. Ďalej uviedol, že rovnako ako citovala zamestnankyňa účastníka konania v e-mailovej komunikácii so spotrebiteľom, účastník konania sa obrátil vo veci stužkovej na ministerstvo hospodárstva, ktoré podľa účastníka konania potvrdilo, že v období od 05.11.2021 nie je jeho prevádzka zatvorená a naďalej môže vykonávať činnosť podľa pandemických smerníc, konkrétne podľa kultúrneho automatu, podľa ktorého sú kultúrne podujatia v bordovom okrese na sedenie do 150 ľudí, s maximálnym počtom 4 osôb pri jednom stole, resp. členovia jednej domácnosti. Účastník konania ďalej uviedol, že sa spojil s Regionálnym úradom verejného zdravotníctva Trenčín s otázkou, ako riešiť stužkovú slávnosť, kde mu bolo odporučené buď stužkovú slávnosť uskutočniť v rozsahu, ktorý je v tom termíne možný alebo ju presunúť na iný termín, napr. na február 2020, pričom účastník konania k tejto súvislosti uviedol, že túto možnosť spotrebiteľovi Z. A. ponúkol. Účastník konania ďalej uviedol, že je pripravený vrátiť rezervačný poplatok v prípade, ak sa nebude môcť stužková slávnosť uskutočniť. Na záver účastník konania uviedol, že rezervačné poplatky na požiadanie vracia aj v prípade, že je o ne požiadané v dostatočnom predstihu, pričom však v tomto prípade to bolo podľa účastníka konania menej ako 2 mesiace pred konaním stužkovej slávnosti.

Inšpektori SOI vykonali na základe dokladov predložených spotrebiteľom Z. A., vyjadrenia účastníka konania a ním predložených dokladov a informácií dňa 30.11.2021 v sídle Inšpektorátu SOI kontrolu, pričom bolo zistené, že v zmysle e-mailovej komunikácie

spotrebiteľ a účastníka konania si spotrebiteľ pôvodne rezervoval prostredníctvom telefonického dohovoru s účastníkom konania termín na stužkovú slávnosť na dátum 12.11.2021. Spotrebiteľ dňa 17.01.2019 uhradil platbu prostredníctvom platobného príkazu na účastníkom konania uvedený účet v hodnote 560,00 EUR s uvedenou poznámkou „záloha – *Stužková OKTÁVA 12.11.2021*“. Následne bol termín konania stužkovej slávnosti upravený na základe e-mailovej správy spotrebiteľa zo dňa 02.12.2020 na dátum 05.11.2021. Dňa 07.09.2021 spotrebiteľ informoval účastníka konania prostredníctvom e-mailovej správy, že na základe platného „COVID automatu“ je možné v interiéri organizovať oslavy len do 50 osôb v oranžovom okrese a v červenom okrese len do 25 osôb z dôvodu, že v termíne 05.11.2021 nebude Trenčiansky okres v zelenej farbe, a teda nebude možné zorganizovať slávnosť pre plánovaných 100 osôb je spotrebiteľ nútený zrušiť stužkovú slávnosť a požiadal o vrátenie zálohy zo dňa 17.01.2019 vo výške 560,00 EUR na spotrebiteľom uvedené číslo účtu. Dňa 03.11.2021 po predchádzajúcej e-mailovej konverzácii s účastníkom konania, spotrebiteľ opätovne požiadal o vrátenie zálohy vo výške 560,00 EUR.

Inšpektori SOI zistili, že účastník konania ako poskytovateľ služby (konanie stužkovej slávnosti) nepreukázal, že oznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy platobné podmienky (vrátane platobných a storno podmienok v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa). Inšpektori SOI ďalej zistili, že účastník konania nepreukázal, že spotrebiteľ bol zo strany účastníka konania ako poskytovateľa služby (konanie stužkovej slávnosti) pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu v prípadoch ustanovených osobitným predpisom - zákonom č. 391/2015 Z. z. Komunikácia medzi zmluvnými stranami prebiehala výhradne prostredníctvom e-mailovej pošty, pričom v e-maily zo dňa 18.01.2019, v ktorom účastník konania informoval spotrebiteľa o prijatí platby (zálohy) ani v ostatnej e-mailovej komunikácii neboli spotrebiteľovi predmetné predzmluvné informácie poskytnuté.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť platobné podmienky a informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom – zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. Tým porušil § 10a ods. 1 písm. e) a písm. k) zákona č. 250/2007 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 06.06.2022, ktoré prevzal dňa 08.06.2022.

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.

Účastník konania zaslal dňa 13.06.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronicкую správu, ktorá obsahovala vyjadrenie k dôvodom konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že stužkové slávnosti sú pomerne komplikované na organizovanie, takže jednanie prebiehali spravidla osobne, kde sa dohadovali všetky detaily ústnou formou, vrátane zálohy za sálu. Účastník konania ďalej uviedol, že počas covidu zálohy vracal aj nad rámec svojich povinností kvôli dobrému menu klubu. Výnimku však podľa účastníka konania tvoril

spotrebiteľ Z. A. (pozn. podávateľ podnetu), ktorý sa podľa účastníka konania nechcel nijakým spôsobom dohodnúť, pričom tomuto spotrebiteľovi záloha vrátená nebola, pretože stužková slávnosť sa mala konať už v termíne, kedy podľa účastníka konania s určitými obmedzeniami mohla prebehnúť. Navyše účastník konania ponúkal aj náhradné termíny v čase, keď sa protipandemické opatrenia ešte zmiernili, avšak spotrebiteľ tieto termíny odmietol. Účastník konania ďalej uviedol, že poučení z tejto situácie začal priamo na zálohovú faktúru písať text o možnosti storno rezervačného poplatku, do budúcnosti tiež text o presnom dátume, do ktorého je možné stornovať rezervačný poplatok, ako aj text o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z., ktorý bude dávať na všetky zálohové aj rezervačné faktúry.

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/ poskytovateľ služieb v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. 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.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania, že poučený z tejto situácie začal priamo na zálohovú faktúru písať text o možnosti storno rezervačného poplatku, do budúcnosti tiež text o presnom dátume, do ktorého je možné stornovať rezervačný poplatok, ako aj text o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z., ktorý bude dávať na všetky zálohové aj rezervačné faktúry, správny orgán uvádza, že 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.

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.

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

Správny orgán vzal do úvahy, že neinformovaním spotrebiteľa o platobných podmienkach (vrátane podmienok v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa) a neinformovaním spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, pričom tieto informácie mal predávajúci oznámiť spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom v čase pred uzavretím zmluvy, bolo porušené právo spotrebiteľa na informácie. Uvedené informácie je predávajúci povinný poskytnúť zákonom požadovaným spôsobom ešte v čase pred uzavretím zmluvy, nakoľko ide o podstatné informácie majúce vplyv na rozhodnutie spotrebiteľa o uskutočnení obchodnej transakcie – teda pred uzavretím zmluvy. Neposkytnutím týchto informácií by mohlo dôjsť i k poškodeniu ekonomických záujmov

spotrebiteľa, ktorý by sa v dôsledku ich neposkytnutia nemohol účinným spôsobom včas brániť, respektíve v prípade oboznámenia sa s týmito podmienkami pred uzavretím zmluvy by sa spotrebiteľ mohol rozhodnúť, že obchodnú transakciu nevykoná (t. j. zmluvu o poskytnutí služieb s predávajúcim neuzavrie).

Právo spotrebiteľa na informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom upravuje zákon o ochrane spotrebiteľa, pričom ukladá predávajúcemu povinnosť informovať spotrebiteľa o možnosti podať návrh na niektorý zo subjektov alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak nebude spokojný so spôsobom, ako účastník konania vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva. Cieľom uvedenej právnej úpravy obsiahnutej v zákone č. 391/2015 Z. z. je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, respektíve len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva § 10a ods. 1 písm. e) a písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z., preukázateľne nesplnil, keď ústne ani písomne neinformoval spotrebiteľa o platobných podmienkach a o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade neoznámenia vyššie špecifikovaných predzmluvných informácií zo strany predávajúceho, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na informácie a práva na ochranu ekonomických záujmov.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť platobné podmienky a informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom – zákonom č. 391/2015 Z. z. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 30.11.2021 v sídle Inšpektorátu SOI, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uložiť 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 k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán v prospech účastníka konania pri ukladaní pokuty zohľadnil, že išlo o prvé porušenie predmetného zákona v priebehu jedného roka.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa; nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov; skutočnosť, že predávajúci žiadnym spôsobom neoznámil pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi tzv. predzmluvné informácie stanovené zákonom; a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení § 10a ods. 1 písm. e) a písm. k) citovaného zákona. Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinností môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

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

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej 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 do budúcnosti vyvarovala porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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

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

Číslo: P/0013/03/2022

Dňa 07.07.2022

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 **Mário Vážny**
miesto podnikania **972 29 Čavoj 95**
IČO **45 858 331**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 22.11.2021 a pri došetrení kontroly internetového obchodu www.najko.sk vykonanom dňa 28.02.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, pričom prevádzkovateľom stránok internetového obchodu www.najko.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je hospodársky subjekt Mário Vážny s miestom podnikania 972 29 Čavoj 95 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.najko.sk boli uvedené nasledovné podmienky:
 - v článku 5. Dodacie a platobné podmienky, bod 5.8. uvedená podmienka:
„Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže následne predávajúci poskytnúť odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.“;
 - v článku 8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie), bod 8.7. uvedená podmienka:
„Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu s originálnym obalom tovaru, záručným listom a dokladom o zaplatení.“;
 - v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 10.5. uvedená podmienka:

„Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.“;

-v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 10.6. uvedená podmienka:

„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“, ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona, a to povinnosť v prípade zistenia poškodenia tovaru pri doručení vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru; povinnosť pri uplatnení reklamácie predložiť oprávnenému zástupcovi predávajúceho príslušenstvo, dokumentáciu a návod spolu s originálnym obalom tovaru; povinnosť pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy zaslať tovar vo forme poistenej zásielky a v originálne zapečatenom pôvodnom obale, 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 č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie, nakoľko na webovej stránke internetového obchodu www.najko.sk chýbala v čase kontroly dňa 22.11.2021 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 názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) zákona číslo 250/2007 Z. z.**;

- pre porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.najko.sk boli uvedené nasledovné podmienky:

-v článku 5. Dodacie a platobné podmienky, bod 5.5. uvedená podmienka:

„Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi.“;

-v článku 6. Kúpna cena, bod 6.2. uvedená podmienka:

„Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.“;

v článku 6. Kúpna cena, bod 6.6. uvedená podmienka:

„V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy pred zaplatením celej kúpnej ceny, zmluvné strany sa dohodli, že zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.“;

v článku 6. Kúpna cena, bod 6.7. uvedená podmienka:

„V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu pri prevzatí tovaru, zmluvné strany sa dohodli, že predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a

zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.“;

-v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 10.5. uvedená podmienka:

„Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.“;

-v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 10.6. uvedená podmienka:

„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“;

v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 10.7. uvedená podmienka:

„V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v bode 10.4. a 10.5. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.“, 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.najko.sk sa formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal a formulár na odstúpenie od zmluvy nebol zaslaný ani po vykonaní objednávky č. 160536 zo dňa 18.11.2021, 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.najko.sk sa ku dňu kontroly 22.11.2021 (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 oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov mimosúdnu cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a povinnosť predávajúceho 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.najko.sk sa ku dňu kontroly 22.11.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) informácia o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov ako 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 **200,- EUR** slovom **dvesto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.02.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) na základe spotrebiteľského podania č. 611/2021 došetrenie kontroly internetového obchodu www.najko.sk zo dňa 22.11.2021, ktoré bolo vykonané na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Prevádzkovateľom stránok internetového obchodu www.najko.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je účastník konania – hospodársky subjekt Mário Vážny s miestom podnikania 972 29 Čavoj 95.

V podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 611/2021 spotrebiteľ uviedol, že pri hľadaní tovaru (vianočný stromček) cez internet si v internetovom obchode www.najko.sk všimol nedostatky v obchodných podmienkach, a preto požiadal Inšpektorát SOI o vykonanie kontroly predmetného internetového obchodu.

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. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon č. 22/2004 Z. z.“) inšpektori SOI odobrali pri kontrole dňa 22.11.2021 údaje z podstránok Doprava, Platba a Obchodné podmienky internetového obchodu www.najko.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 28.02.2022 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Obchodné podmienky a podstránky Doprava a Platba 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 bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.najko.sk boli v článku 5. Dodacie a platobné podmienky, bod 5.8; v článku 8.

Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie), bod 8.7. a v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 10.5. a bod 10.6., ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

Obchodné podmienky

5. Dodacie a platobné podmienky

Bod 5.8. „*Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže následne predávajúci poskytnúť odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.*“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko kupujúci v prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí nie je povinný vyhotovovať záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá, preto ustanovenie upravujúce spísanie zisteného poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť dopravca, prípadne zástupca predávajúceho za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho.

Obchodné podmienky

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

Bod 8.7. „*Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu s originálnym obalom tovaru, záručným listom a dokladom o zaplatení.*“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko predávajúci nemôže podmieňovať právo na uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľa ukladaním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje – doručiť tovar vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu k tovaru v prípade, ak to nevyžaduje samotné posúdenie reklamovanej vady. Spotrebiteľ reklamuje tovar, nie príslušenstvo alebo dokumentáciu tovaru. Pokiaľ ide o predloženie záručného listu a dokladu o zaplatení, postačuje aby spotrebiteľ predložil k reklamácií vady tovaru jeden z uvedených dokladov, a to za účelom preukázania existencie záväzkového vzťahu (kúpnej zmluvy) s predávajúcim.

Rovnako ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., keď predávajúci vyžaduje v prípade uplatnenia reklamácie zaslanie originálneho obalu tovaru. Predávajúci nemôže podmieňovať právo na uplatnenie reklamácie zo strany kupujúceho/spotrebiteľa podmienkou, ktorú zákon nevyžaduje. Spotrebiteľ reklamuje samotný tovar, nie obal.

Obchodné podmienky

10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 10.5. „*Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť*

predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko predávajúci nemôže podmieňovať právo na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa ukladáním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje – doručiť predávajúcemu tovar vo forme poistenej zásielky. Takáto podmienka môže mať voči spotrebiteľovi iba odporúčací charakter.

Obchodné podmienky

10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 10.6. „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. v prípade, ak ide o obaly výrobkov, ktoré nie je možné otvoriť bez porušenia celistvosti obalu. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať obdobne ako v kamennej predajni. Predávajúci nemôže podmieňovať právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany spotrebiteľa ukladáním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje – doručiť tovar v originálnom zapečatenom (teda neotvorenom) pôvodnom obale. Predávajúci ponúka druhy výrobkov, pri ktorých je možné ich vyskúšanie, overenie si vlastností a funkcie daného výrobku.

Uvedením podmienok, ktorými predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti 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 22.11.2021 zistili, že na internetovej stránke www.najko.sk chýbala v rozpore s § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha.

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

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.najko.sk boli v článku 5. Dodacie a platobné podmienky, bod 5.5.; v článku 6. Kúpna cena, bod 6.2., bod 6.6. a bod 6.7. a v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 10.5., 10.6. a 10.7. uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

Obchodné podmienky

5. Dodacie a platobné podmienky

Bod 5.5. „Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi.“

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko uvedené údaje o tovare 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.

Obchodné podmienky

6. Kúpna cena

Bod 6.2. „Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.“

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta ako aj ďalšie iné náklady a poplatky. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v cene uvedenej pri objednávke tovaru, pokiaľ predávajúci potvrdil prijatie objednávky (t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy), čím došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom/kupujúcim.

Obchodné podmienky

6. Kúpna cena

Bod 6.6. „V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy pred zaplatením celej kúpnej ceny, zmluvné strany sa dohodli, že zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.“

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 § 53 ods. 4 písm. e) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov sa ustanovenie v spotrebiteľskej zmluve, ktoré umožňuje dodávateľovi, aby spotrebiteľovi nevydal ním poskytnuté plnenie aj v prípade, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy s dodávateľom, považuje za neprijateľné. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže totiž spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, to znamená, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu i pred dodaním objednaného tovaru.

Obchodné podmienky

6. Kúpna cena

Bod 6.7. „V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu pri prevzatí tovaru, zmluvné strany sa dohodli, že predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a zaplatená

záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v zmysle § 53 ods. 4 písm. k) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov sa považuje ustanovenie v spotrebiteľskej zmluve za neprijateľnú podmienku, ak požaduje od spotrebiteľa, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku. Zároveň je uvedené ustanovenie nadbytočné, nakoľko platbu za objednaný tovar vykoná kupujúci v zmysle Obchodných podmienok vopred bankovým prevodom, prípadne uhradí pri prevzatí kuriérovi alebo na pošte, a teda tovar by nebol kupujúcemu bez uhradenia celej sumy za objednávku vydaný.

Obchodné podmienky

10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 10.5. „Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.“

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v zmysle § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je spotrebiteľ v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu povinný zaslať tovar späť najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. To znamená, že spotrebiteľ môže zaslať tovar súčasne s oznámením o odstúpení od zmluvy alebo následne, do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Obchodné podmienky

10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 10.6. „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

Ide o neprijateľnú podmienku 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. Tieto platby je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby (teda nielen kúpnu cenu uhradenú za objednaný tovar) vo vyššie uvedenej lehote od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, 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. Predávajúci je v zmysle vyššie uvedeného povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby vynaložené spotrebiteľom pri objednávke tovaru, a to vrátane nákladov na dopravu tovaru,

okrem prípadu, ak si spotrebiteľ pri objednávke zvolil iný spôsob doručenia ako najlacnejší bežný spôsob ponúkaný predávajúcim, nakoľko v zmysle § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. nie je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia ako najlacnejší bežný spôsob.

Obchodné podmienky

10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 10.7. „V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v bode 10.4. a 10.5. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.“,

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko táto podmienka odkazuje na predchádzajúce ustanovenia týchto obchodných podmienok, ktoré boli posúdené ako neprijateľné, a teda ich nesplnením nestráca spotrebiteľ právo na odstúpenie od 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 aj ako „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 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.najko.sk, kontrolou Obchodných podmienok a na základe vykonanej objednávky č. 160536 v celkovej hodnote 21,99 EUR zo dňa 18.11.2021 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.najko.sk v čase kontroly dňa 22.11.2021 nenachádzal a nebol poskytnutý ani pri predmetnej objednávke tovaru.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.najko.sk a kontrolou Obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.najko.sk, prevádzkovanvej účastníkom konania, ku dňu kontroly 22.11.2021 (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 bez udania dôvodu, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu v súlade s § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.najko.sk, ku dňu kontroly 22.11.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) účastník konania neuviedol informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnu cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň účastník konania neuviedol na svojom webovom sídle www.najko.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 poskytnúť spotrebiteľovi 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 jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu 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 mimosúdnu 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 poskytnúť spotrebiteľovi 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 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.

Tým porušil § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) 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

zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 09.06.2022, ktoré bolo doručované listinne a doručené účastníkovi konania dňa 13.06.2022.

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.

Účastník konania zaslal prostredníctvom pošty vyjadrenie k dôvodom konania zo dňa 17.06.2022. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že obchodné a reklamačné podmienky si dal vypracovať právnikovi, pričom sa v dobrej viere domnieval, že svoju prácu odvieďol v zmysle zákona a za splnenia všetkých podmienok ako ustanovuje zákon. Účastník konania ďalej uviedol, že nemá právnické vzdelanie a ani iné príbuzné vzdelanie, preto nedokázal zhodnotiť ani posúdiť ich správnosť a opodstatnenosť. Účastník konania ďalej uviedol, že jeho najväčším záujmom je čo najviac vyjsť v ústrety zákazníkovi. Účastník konania ďalej uviedol, že je invalidný dôchodca a svoj e-shop www.najko.sk začal prevádzkovať na mierne zlepšenie svojej životnej situácie, nakoľko zdravotný stav mu neumožňuje vykonávať inú pracovnú činnosť. Podľa účastníka konania jeho hlavným úmyslom je a vždy bolo v maximálnej možnej miere uľahčiť nákup, komunikáciu a akékoľvek jednanie zákazníka s ním a hlavne spokojnosť zákazníka pri nákupe.

Účastník konania uviedol, že všetky náklady pri vrátení tovaru hradí v plnej výške kupujúcemu aj pri voľbe nadštandardnej dopravy. Pre vyzdvihnutie tovaru, či už na reklamáciu, alebo ak chce kupujúci tovar vrátiť ihneď objednáva prepravnú kuriérsku spoločnosť, ktorá tovar vyzdvihne. Všetky tieto náklady hradí v plnej výške. V prípade reklamácia a po dohode s kupujúcim objedná kuriérsku službu, ktorá tovar vyzdvihne.

Účastník konania ďalej uviedol, že ak zákazník reklamuje tovar, ktorý sa prepravnou spoločnosťou poškodil (bez ohľadu na to, či k poškodeniu došlo samotnou dopravou alebo zlou manipuláciou), ihneď objednáva kuriérsku prepravnú spoločnosť, ktorá od účastníka konania vyzdvihne nepoškodený nový tovar. Táto kuriérska prepravná spoločnosť predmetný tovar podľa účastníka konania vyzdvihne od spotrebiteľa a v čase vyzdvihnutia mu hneď aj doručí účastníkom konania odoslaný nový a nepoškodený tovar. Účastník konania tiež uviedol, že všetky prepravné náklady, ktoré vzniknú pri vyzdvihnutí poškodeného tovaru a doručenie nového tovaru znáša v plnej výške on.

Účastník konania ďalej uviedol, že v prípade ak si zákazník neprevezme zásielku, aj keď ho opätovne informoval o zásielke uloženej na pošte a dobe uloženia, a napriek tomu sa zásielka vráti späť, pričom následne na to ho zákazník informuje, že si tovar nestihol prevziať a požiada účastníka konania o opätovné zaslanie tovaru z objednávky. Účastník konania uviedol, že v takom prípade tento tovar odosiela na vlastné náklady, pričom zákazník platí len pôvodnú cenu za objednávku aká bola dohodnutá v čase objednávky, a to suma za tovar a dopravu. Ďalej účastník konania uviedol, že ak pri tomto opätovnom zaslaní požaduje spotrebiteľ zmenu dopravy, tak mu účastník konania dorátava rozdiel medzi sumou pôvodnej prepravy a sumou zvolenej drahšej prepravy. Účastník konania tiež uviedol, že v prípade ak si zákazník zvolí lacnejší spôsob prepravy, tak mu rozdiel medzi drahšou a lacnejšou prepravou odráta z pôvodnej ceny dopravy. Ďalej účastník konania uviedol, že o tomto informuje zákazníka, pričom žiadne iné náklady spotrebiteľovi nevznikajú, ani storno poplatky, ktoré si účtuje prepravná spoločnosť pri vrátení zásielky späť na adresu odosielateľa, pričom storno poplatky hradí v plnej výške účastník konania. Podľa účastníka konania je v niektorých prípadoch samotná preprava cenovo vyššia ako cena tovaru.

Účastník konania tiež uviedol, že v prípade, ak zákazník vráti tovar v lehote 14 dní a pri objednávke tovaru si zákazník zvolil iný spôsob doručenia, ako je bežný najlacnejší spôsob

prepravy, ktorý účastník konania ponúka, zasiela účastník konania plnú sumu za tovar aj so sumou za nadštandardný spôsob doručenia.

Podľa účastníka konania si z dôvodu nízkeho obratu nie je schopný zabezpečiť právnik, ktorý by upravoval a stále dopĺňal obchodné podmienky pri, podľa účastníka konania, neustálom menení sa a dopĺňaní zákonov.

Na záver účastník konania uviedol, že ak by bolo v možnostiach Slovenskej obchodnej inšpekcie zverejňovať na stránke vzorové obchodné podmienky pre malé e-shopy, podľa účastníka konania by to privítali mnohí malí živnostníci.

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.najko.sk uvádzal podmienky, ktorými predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti 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 názov a adresu orgánu dozoru, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, čo 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), písm. i) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko na stránke www.najko.sk, cez ktorú prebiehal v čase výkonu kontroly predaj na diaľku, predávajúci spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku neposkytol žiadnym spôsobom formulár na odstúpenie od zmluvy, chýbala informácia, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy bez udania dôvodu, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu a chýbala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporov mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a na webovom sídle www.najko.sk chýbal odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 17.06.2022, v ktorom uviedol, že obchodné a reklamačné podmienky si dal vypracovať právnikovi, pričom sa v dobrej viere domnieval, že svoju prácu odviezol v zmysle zákona a za splnenia všetkých podmienok ako ustanovuje zákon a o časť vyjadrenia účastníka konania, že nemá právnické vzdelanie a ani iné príbuzné vzdelanie, preto nedokázal zhodnotiť ani posúdiť ich správnosť a opodstatnenosť, správny orgán uvádza, že ide o subjektívne dôvody účastníka konania, pričom účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinností objektívne, bez ohľadu na zavinenie, správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán nehodnotí pri posudzovaní protiprávneho konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. subjektívne dôvody predávajúceho. Správny orgán k tejto súvislosti ďalej uvádza, že rovnako ako účastník konania nemusí právnickým vzdelaním disponovať ani potencionálny spotrebiteľ. Spotrebiteľ sa pritom v zmluvnom vzťahu s predávajúcim považuje za slabšiu zmluvnú stranu a 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, preto je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľskú zmluvu, ktorá spĺňa všetky požiadavky požadované právnymi predpismi.

Pokiaľ ide o príklady, v ktorých účastník konania preukazuje ústretovosť voči svojim zákazníkmi, správny orgán uvádza, že sice pozitívne hodnotí príklady prospotrebitel'ského správania účastníka konania, avšak k tejto súvislosti správny orgán bližšie uvádza, že je na posúdení každého predávajúceho v akom rozsahu poskytne výhody pre svojich zákazníkov/

spotrebiteľov, pričom však predávajúci musí dodržiavať a poskytovať minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. a zákonom č. 102/2014 Z. z., pričom po posúdení Obchodných podmienok bolo zistené, že tento minimálny štandard dodržaný zo strany účastníka konania nebol (ide o článok 5. Dodacie a platobné podmienky, bod 5.5. a bod 5.8; článok 6. Kúpna cena, bod 6.2., bod 6.6. a bod 6.7.; článok 8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie), bod 8.7.; článok 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 10.5., bod 10.6. a bod 10.7.).

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania, v ktorom upozornil na nízky obrat svojho e-shopu, správny orgán uvádza, že ide len o tvrdenie účastníka konania, ktoré správnomu orgánu žiadnym spôsobom nepreukázal.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania, v ktorom sa dopytoval, či by nebolo v možnostiach Slovenskej obchodnej inšpekcie zverejňovať na svojej stránke vzorové obchodné podmienky pre malé e-shopy, správny orgán uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia takúto činnosť nevykonáva. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a neposkytuje právne poradenstvo podnikateľským subjektom. Je povinnosťou každého predávajúceho, ktorý je prevádzkovateľom stránok internetového obchodu, a ktorý zároveň vykonáva zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie vypracovať a mať zverejnené obchodné podmienky (ktoré sú spotrebiteľskou zmluvou) na svojom internetovom obchode. Predávajúci je pritom povinný dodržiavať minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., zákonom č. 102/2014 Z. z. a inými právnymi predpismi.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste uviesť, že prípadné dodatočné uskutočnenie nápravy – oprava chybných informácií, prípadne doplnenie chýbajúcich zákonom obligatórne požadovaných informácií - nezabavuje 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 22.11.2021, kedy boli prekontrolované informácie a údaje uvádzané účastníkom konania na stránke internetového obchodu www.najko.sk a kedy zároveň boli obchodné podmienky internetového obchodu www.najko.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 [nedostatok v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. t)] porušený zákon č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa oboch týchto zákonov sa poníma ako správny delikt. K naplneniu ich skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii, nie je obligatórnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

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

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

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušenie povinnosti pri nedodržaní zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie; porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; porušenie povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; porušenie povinnosti 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 porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy 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.

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

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konanie správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci je

povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

K povinnostiam účastníka konania patrí zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z.; zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť, prípadne zabezpečiť spotrebiteľovi informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. t). Tieto zákazy a povinnosti, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.najko.sk vykonanej dňa 22.11.2021 a pri dokončení kontroly predmetného internetového obchodu dňa 28.02.2022, 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 (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uložennej 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. 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, prípadne vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda pred uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania

sa spotrebiteľa o prístupí ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. 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 túto skutočnosť pri určení výšky pokuty 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 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 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.