

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

Číslo: P/D/0029/03/2023

Dňa 14.06.2023

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 a § 15 ods. 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania
sídlo
IČO

GRADIM s.r.o.
017 01 Považská Bystrica, Rozkvet 2067/150
44 794 959

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 16.01.2023 pri kontrole internetového obchodu www.gradim.sk. Kontrola bola začatá dňa 30.12.2022 vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím obchodných podmienok z internetového obchodu www.gradim.sk. Internetový obchod www.gradim.sk prevádzkuje spoločnosť GRADIM s.r.o., so sídlom 017 01 Považská Bystrica, Rozkvet 2067/150 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“),** nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na webovej stránke internetového obchodu www.gradim.sk ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) bola uvedená nasledovná podmienka:
- v článku **REKLAMÁCIE A ZÁRUKA**:
„Kupujúci je povinný skontrolovať tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Ak je zistené mechanické poškodenie výrobku, je kupujúci povinný vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu.“, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona, a to podmieňovať právo na reklamáciu a uplatnenie záruky zo strany spotrebiteľa ukladaním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje – nakoľko kupujúci v prípade zistenia poškodenia zásielky pri jej prevzatí nie je povinný spísať záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá, preto ustanovenie upravujúce spísanie záznamu o poškodení za prítomnosti dopravcu môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia zásielky je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.**,

- pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko na internetovej stránke www.gradim.sk chýbali v čase kontroly dňa 16.01.2023 informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, a to chýbala informácia o 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 č. 250/2007 Z. z.,
- pre porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.gradim.sk ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) boli uvedené nasledovné podmienky:
 - v článku **Všeobecné obchodné podmienky**:
„V prípade, že pri zobrazenom výrobku alebo službe nie je uvedená predajná cena, znamená to, že nie je v ponuke, alebo ide o ilustráciu (obrázok), alebo cena je kalkulovaná individuálne na základe požadovanej predlohy. Všetky uvedené cenové údaje sa môžu meniť v závislosti od zmeny cien dodávateľov.“, ktorá bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca 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.,
 - v článku **OBJEDNÁVKA**:
Kupujúci má právo písomne stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením. V prípade stornovania potvrdenej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú týmto jednaním. Predávajúci môže uplatniť právo na úhradu škody hlavne v prípade nákupu tovaru “na zákazku”, ktorý bolo nutné na želanie zákazníka vyrobiť alebo v prípade, že v súvislosti so zabezpečením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. Storno poplatok môže byť do výšky až 50 % z celkovej hodnoty objednávky. V prípade stornovania potvrdenej objednávky zo strany kupujúceho zaniká nárok na vrátenie zálohy. Ak už bolo dielo celé dokončené kupujúci musí uhradiť celú sumu objednávky.“, ktorá bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca 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.,
 - v článku **Postup reklamácie**:
„Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná. Pri neoprávnenej reklamacii je kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté riešením tejto reklamácie. Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku.“, ktorá bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca 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.“) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do

ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, v zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.gradim.sk sa ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) informácie o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov nenachádzali, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 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. formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.gradim.sk sa formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal a formulár na odstúpenie od zmluvy nebol zaslaný ani po vykonaní objednávky č. 2212057 zo dňa 30.12.2022, 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 v zmysle § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.gradim.sk sa ku dňu kontroly 16.01.2023 (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 okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.gradim.sk sa ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy žiadnym spôsobom nenachádzala, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. k) 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 mimosúdnou 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 v zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.gradim.sk sa ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov nenachádzal, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.,

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 a § 15 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

p o k u t u

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

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.01.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu internetového obchodu www.gradim.sk. Kontrola bola začatá dňa 30.12.2023 vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím obchodných podmienok z internetového obchodu www.gradim.sk. Internetový obchod www.gradim.sk prevádzkuje účastník konania, t. j. spoločnosť GRADIM s.r.o., so sídlom 017 01 Považská Bystrica, Rozkvet 2067/150.

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 30.12.2022 Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.gradim.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri kontrole dňa 16.01.2023. Obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného vyplýva, že ide o spotrebiteľskú zmluvu.

Kontrolou obsahu obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.gradim.sk bola v článku REKLAMÁCIE A ZÁRUKA uvedená podmienka, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

REKLAMÁCIE A ZÁRUKA:

„Kupujúci je povinný skontrolovať tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Ak je zistené mechanické poškodenie výrobku, je kupujúci povinný vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu.“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., a to podmieňovať právo na reklamáciu a uplatnenie záruky zo strany spotrebiteľa

ukladaním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje – nakoľko kupujúci v prípade zistenia poškodenia zásielky pri jej prevzatí nie je povinný spísať záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá, preto ustanovenie upravujúce spísanie záznamu o poškodení za prítomnosti dopravcu môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia zásielky je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Uvedením podmienky, ktorou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čím došlo k porušeniu § 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 16.01.2023 zistili, že na internetovej stránke www.gradim.sk boli v rozpore s § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2014 Z. z., nakoľko chýbala informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha.

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

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

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

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

Kontrolou obsahu obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v obchodných podmienkach na stránke www.gradim.sk boli v článku Všeobecné obchodné podmienky, v článku OBJEDNÁVKA a v článku Postup reklamácie uvedené podmienky, ktoré

boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

Všeobecné obchodné podmienky:

„V prípade, že pri zobrazenom výrobku alebo službe nie je uvedená predajná cena, znamená to, že nie je v ponuke, alebo ide o ilustráciu (obrázok), alebo cena je kalkulovaná individuálne na základe požadovanej predlohy. Všetky uvedené cenové údaje sa môžu meniť v závislosti od zmeny cien dodávateľov.“

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 predávajúci je 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.

OBJEDNÁVKA:

Kupujúci má právo písomne stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením. V prípade stornovania potvrdenej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú týmto jednaním. Predávajúci môže uplatniť právo na úhradu škody hlavne v prípade nákupu tovaru "na zákazku", ktorý bolo nutné na želanie zákazníka vyrobiť alebo v prípade, že v súvislosti so zabezpečením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. Storno poplatok môže byť do výšky až 50 % z celkovej hodnoty objednávky. V prípade stornovania potvrdenej objednávky zo strany kupujúceho zaniká nárok na vrátenie zálohy. Ak už bolo dielo celé dokončené kupujúci musí uhradiť celú sumu objednávky.“

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 je spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu ohľadom rozsahu jeho práv a povinností, nakoľko predávajúci vo svojich obchodných podmienkach, konkrétne v časti PLATBA ZA TOVAR uvádza 2 kategórie výrobkov v ponuke na predaj, a to: zákazková výroba, t. j. výroba podľa požiadaviek zákazníka a hotové výrobky charakteru úžitkového a dekoratívneho skla, ktoré sú vyrábané na sklad. Spotrebiteľ nie je na predajnej stránke www.gradim.sk vopred dostatočne informovaný o tom, či ním zvolený tovar je z kategórie zákazkovej výroby alebo hotových výrobkov a taktiež 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 uvedené údaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku, resp. služby, potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Poskytnutie takýchto nejasných 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, v tomto prípade, či sa jedná o tovar kategórie zákazková výroba alebo tovar kategórie hotové výrobky.

Postup reklamácie:

„Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná. Pri neoprávnenej reklamacii je kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté riešením tejto reklamácie. Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku.“

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 zákon nerozlišuje, či ide o oprávnenú alebo neoprávnenú reklamáciu, všetky reklamácie uplatnené v záručnej dobe spotrebiteľom sú bezplatné. V zmysle § 598 Občianskeho zákonníka má navyše kupujúci právo na úhradu nákladov spojených s uplatnením práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady. Zákon priznáva právo na úhradu nevyhnutných nákladov súvisiacich s reklamačným konaním bez ohľadu na výsledok posúdenia reklamácie spotrebiteľa (t. j. spôsobu vybavenia reklamácie). Spotrebiteľ má v zmysle uvedeného okrem iného právo aj na úhradu nákladov, ktoré mu vznikli na zaslanie (dodanie) reklamovaného tovaru predávajúcemu.

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

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

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

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

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

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

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.gradim.sk a kontrolou Obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.gradim.sk prevádzkovanvej účastníkom konania ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) absentovala informácia o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.

Kontrolou obsahu informácií uvádzaných na internetovej stránke www.gradim.sk, kontrolou obchodných podmienok a na základe vykonanej objednávky č. 2212057 v celkovej hodnote

28,40 EUR zo dňa 30.12.2022 bolo zistené, že účastník 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.gradim.sk v čase predmetnej kontroly nenachádzal a nebol poskytnutý ani k vykonanej objednávke tovaru.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.gradim.sk a kontrolou Obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.gradim.sk prevádzkovanvej účastníkom konania ku dňu kontroly 16.01.2023 (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 uvedených na internetovej stránke www.gradim.sk a kontrolou obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.gradim.sk prevádzkovanvej účastníkom konania ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) absentovala informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.gradim.sk, ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) účastník konania neuviedol na svojom webovom sídle www.gradim.sk odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. 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 poskytnúť 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 podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. k) 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 okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne uviesť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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.*

Uvedeným konaním účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť predávajúceho poskytnúť informácie o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov; porušil povinnosť predávajúceho poskytnúť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; porušil povinnosť predávajúceho 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; porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy a povinnosť 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. g), písm. h), písm. i), písm. k) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 16.01.2023, ktorý bol účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslaný dňa 17.01.2023. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 17.01.2023.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 15.05.2023, ktoré účastník konania prevzal dňa 15.05.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k dôvodom konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania zaslal dňa 18.05.2023 žiadosť o predĺženie lehoty na vyjadrenie k Oznámeniu o začatí správneho konania, a to o ďalších 15 dní.

Správny orgán dňa 18.05.2023 povolil predĺženie lehoty na vyjadrenie k Oznámeniu o začatí správneho konania, a to o ďalších 15 dní, t. j. do 07.06.2023 vrátane.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k dôvodom správneho konania zo dňa 31.05.2023 uviedol, že s uvedenými závermi správneho orgánu sa v celom ich rozsahu nestotožňujú. Úmyslom ich spoločnosti nikdy nebolo a ani nie je upierať zákazníkovi akékoľvek ich spotrebiteľské práva. Formálne nedostatky boli odstránené okamžite po doručení Inšpekčného záznamu. Účastník konania je toho názoru, že k absencii informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. v skutočnosti nepredstavuje porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne právo spotrebiteľa na informácie v zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež nebolo ich cieľom zakladať akúkoľvek nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech ich klientov, a preto ich spoločnosť upravila VOP v súlade s názorom správneho orgánu a jeho záväzným pokynom na odstránenie zistených nedostatkov uvedeným v Inšpekčnom zázname, a to v lehote do 10 dní odo dňa doručenia Inšpekčného záznamu. Účastník konania uznáva pochybenie v neoznámení informácií spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, a to konkrétne informácie v zmysle ust. § 3 ods. 1 písm. g), h), i), k) a t) zákona č. 102/2014 Z. z. K pochybeniu došlo neúmyselne, nedopatrením a v dôsledku administratívneho pochybenia. Majú však za to, že v tomto prípade išlo len o formálne, resp. menej závažné porušenie, ktoré sa nijakým negatívnym spôsobom neprejavil vo vzťahu k žiadnemu konkrétnemu zákazníkovi ich spoločnosti. Uvedené nedostatky boli taktiež odstránené okamžite po doručení Inšpekčného záznamu zo strany správneho orgánu v lehote a spôsobom, ako to bolo ich spoločnosti uložené záväzným pokynom. Účastník konania ďalej uviedol, že ich spoločnosť akceptovala všetky pripomienky správneho orgánu a v súlade s jeho záväzným pokynom, uvedeným v Inšpekčnom zázname, odstránila v stanovenej 10-dňovej lehote všetky zistené nedostatky. K odstráneniu týchto zistených nedostatkov pristúpila ich spoločnosť, aj napriek tomu, že sa so všetkými nestotožňovala, resp. nie všetky boli podľa nej v skutočnosti v rozpore so zákonom. Účastník konania taktiež uviedol, že ide o prvú kontrolu zo strany správneho orgánu a spoločnosť má podľa nezávislého internetového porovnávača a nákupného poradcu Heurka vysoko pozitívne hodnotenie vo výške 98%, tzn. takéto percento zákazníkov odporúča ich spoločnosť podľa dotazníka spokojnosti za posledných 90 dní. Z celkového počtu 633 recenzií bolo len 5 negatívnych. Taktiež im bol zo strany daňového úradu určený index daňovej spoľahlivosti: spoľahlivý daňový subjekt. Vzhľadom na vyššie uvedené je účastník konania presvedčený, že akákoľvek peňažná sankcia (pokuta) je v prípade ich spoločnosti nadbytočná, a preto žiadajú správny orgán, aby v súlade s ust. § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov, správne konanie voči účastníkovi zastavil, alternatívne, aby využil postup podľa ust. § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a rozhodnutie o uložení pokuty nevydal.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že aj keď odstránenie nedostatkov hodnotí pozitívne, následná náprava zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 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 povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly. K tvrdeniu účastníka konania, že k absencii informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. v skutočnosti nepredstavuje porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán uvádza, že v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. je poskytovateľ okrem

iného povinný poskytnúť informácie o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Účastník konania opomenul na stránke uvedeného internetového obchodu uviesť taxatívne stanovené informácie patriace k všeobecným informačným povinnostiam v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. Jedným zo základných práv spotrebiteľa je aj právo na pravdivé, riadne, úplné a jasné informácie o úrovni nákupných podmienok. Toto právo mu priznáva aj zákon o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúcemu ukladá povinnosť informovať spotrebiteľa aj o informáciu o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania alebo poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha.

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. Dodatočné uskutočnenie nápravy – odstránenie nedostatkov - 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. Kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Preto nemožno brať ohľad na túto skutočnosť pri určovaní výšky pokuty. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

K žiadosti účastníka konania o zastavení správneho konania alebo nevydaní rozhodnutia o uložení pokuty, správny orgán uvádza, že je povinný v zmysle § 24 ods. 1 zákona 250/2007 Z. z. uložiť pokutu do 66 400 EUR tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť alebo ako sankciu použiť, napr. pokarhanie, upozornenie a podobne. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe Ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon č. 250/2007 Z. z., z čoho vyplýva, že správny orgán je povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Správny orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Správny orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 16.01.2023. Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona 250/2007 Z. z. a k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona 102/2004 Z. z. Preskúmaním spisového materiálu správny orgán taktiež nezistil dôvod na zastavenie správneho konania. Dôvody, pre ktoré je možné správne konanie zastaviť sú taxatívne uvedené v ustanovení § 30 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného ustanovenia správny orgán konanie zastaví, ak:

a) zistí, že ten, kto podal návrh na začatie konania, nie je účastníkom konania a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán,

- b) účastník konania vzal svoj návrh na začatie konania späť a konanie sa netýka iného účastníka konania alebo ostatní účastníci konania súhlasia so späťvzatím návrhu a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán,*
- c) účastník konania zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol bez právneho nástupcu a konanie sa týkalo len tohto účastníka konania,*
- d) účastník konania na výzvu správneho orgánu v určenej lehote neodstránil nedostatky svojho podania a bol o možnosti zastavenia konania poučený,*
- e) zistí, že nie je príslušným na konanie a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,*
- f) zistí, že vo veci už začal konať iný príslušný správny orgán, ak sa správne orgány nedohodli inak,*
- g) zistí, že pred podaním návrhu vo veci začal konať súd, ak osobitný zákon neustanovuje inak,*
- h) odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu,*
- i) v tej istej veci sa právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,*
- j) tak ustanoví osobitný zákon.*

Nakoľko správny orgán v konaní nezistil žiadny z vyššie ustanovených dôvodov, ktorého dôsledkom by bolo zastavenie správneho konania, nie je dôvodné zastaviť správne konanie.

Správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania vo svojich obchodných podmienkach na stránke www.gradim.sk uvádzal podmienku, ktorou predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a podmienky, ktoré boli po posúdení vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej spoľahlivo zistené, že účastník konania ako predávajúci si nesplnil svoje informačné povinnosti v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. a v zmysle § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. k) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko na stránke www.gradim.sk, cez ktorú prebiehal v čase výkonu kontroly predaj na diaľku, chýbala informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha; porušenie povinnosti predávajúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informácie o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov; chýbal formulár na odstúpenie od zmluvy; porušenie povinnosti predávajúceho 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; chýbala informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy a povinnosť uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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 16.01.2023, kedy boli prekontrolované informácie a údaje uvádzané účastníkom konania na stránke internetového obchodu www.gradim.sk a kedy zároveň boli obchodné podmienky internetového obchodu www.gradim.sk odobraté. Správny orgán taktiež uvádza, že dôvody vzniku nedostatkov hodnotí ako subjektívne, na ktoré zákon č. 250/2007 Z. z. a zákon č. 102/2014 Z. z. neumožňuje prihliadať. Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa

stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z. a zákon č. 102/2014 Z. z. Oba zákony ukladajú povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z. alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania dňa 16.01.2023 na internetovej stránke www.gradim.sk.

Správny orgán má za to, že všeobecné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, zároveň však nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo teda spoľahlivo zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, použil neprijateľnú zmluvnú podmienku a neposkytol spotrebiteľovi správne informácie v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že v § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona. Účastník konania ako predávajúci, to znamená osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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.

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

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol v časti vytýkaných nedostatkov [nedostatky v zmysle § 4 ods. 2 písm. a), písm. b) a písm. c)] porušený zákon č. 250/2007 Z. z. a v časti vytýkaných nedostatkov [nedostatky v zmysle § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. k) a písm. t)] porušený zákon č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa oboch týchto zákonov sa poníma ako správny delikt. K naplnenie ich skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii, čím argumentuje účastník konania vo svojom vyjadrení, 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 zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi informácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b); porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; porušenie povinnosti predávajúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informácie o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov; chýbal formulár na odstúpenie od zmluvy; porušenie povinnosti predávajúceho 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; chýbala informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy a povinnosť uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu..

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

Pri určovaní výšky postihu bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že rozpor s právnymi predpismi bol zistený u podmienok, ktoré boli v obchodných podmienkach, ktoré sa nachádzali na stránke internetového obchodu www.gradim.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.

Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, resp. tiež neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, neuplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu, že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon. Správny orgán prihliadol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu.

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 na informácie; 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. g), písm. h), písm. i), písm. k) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Tieto zákazy a povinnosti, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.gradim.sk vykonanej dňa 16.01.2023, 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, na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej novej 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. g), písm. h), písm. i), písm. k) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. na stránke predmetného internetového obchodu a použitím vyššie uvedených neprijateľných podmienok. Takéto konanie účastníka konania (opomenutie poskytnutia zákonných informácií, ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu, použitie viacerých 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.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého 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 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. 4, 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.

Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a na základe správnej úvahy za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.