

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

Číslo: P/D/0017/03/2023

Dňa 12.06.2023

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

MACRON SPORT, s.r.o.
017 04 Považská Bystrica, Šebešťanová 175
52 706 508

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 27.01.2023 pri kontrole internetového obchodu www.macronsport.sk. Kontrola bola začatá dňa 16.01.2023 vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím obchodných podmienok z internetového obchodu www.macronsport.sk. Internetový obchod www.macronsport.sk prevádzkuje spoločnosť MACRON SPORT s.r.o. so sídlom 017 04 Považská Bystrica, Šebešťanová 175 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **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.macronsport.sk ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) bola uvedená nasledovná podmienka:
- v článku III. **Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie:**
3. V prípade ak je v záručnom liste určená iná osoba na opravu Tovar, ktorá je v mieste prevádzky Predávajúceho alebo v mieste pre Spotrebiteľa bližšom, uplatní Spotrebiteľ právo na opravu Tovar u osoby určenej na vykonanie záručnej opravy.“, nakoľko je na výbere spotrebiteľa, kde si uplatní reklamáciu, teda či na prevádzke predávajúceho alebo u určenej osoby, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.,
- **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.macronsport.sk chýbali v čase kontroly dňa 16.01.2023 informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, a to chýbalo daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.,

- **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.macronsport.sk ku dňu kontroly 16.01.2023 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) boli uvedené nasledovné podmienky:

- v článku 5. **Ako nakupovať Tovar cez E-shop:**

„5.9 Objednávka je pre Vás záväzná za predpokladu, že objednávku nezrušíte do 15 minút od jej vytvorenia kliknutím na tlačidlo „Zrušiť objednávku“ priamo v zákazníckom účte, v sekcii Moje 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 7. **Dostupnosť tovaru:**

„7.1 Tovar ponúkaný v internetovom obchode je všeobecne dostupný. Vo výnimočných prípadoch, napr. ak je určitý výrobok objednávaný rôznymi zákazníkmi, nemožno vylúčiť, že tovar už nie je k dispozícii. V tomto prípade budete ihneď informovaní, že tovar nie je k dispozícii. V takomto prípade sa zmluva automaticky ruší alebo celkom alebo v časti týkajúcej sa nedostupného tovaru. Zásielka bude zrealizovaná len ak je tovar dostupný.“, 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 8. **Dodacie podmienky:**

„8.4 Dodacia lehota je zvyčajne 2-6 pracovné dni. Dodávame objednávky od pondelka do piatku; to znamená, že víkendy nie sú zahrnuté pri výpočte dodacej doby. Dodacia lehota začína v deň doručenia potvrdenia o odoslaní zásielky. Budeme Vás kontaktovať v prípade, že položka už nie je k dispozícii alebo ju nemožno odoslať z iných dôvodov. Dodacia lehota môže byť predĺžená v čase výpredajov alebo špeciálnych kampaní.“, 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 10. **Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Predávajúceho:**

„10.1 Predávajúci je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy v prípade, že sa objednaný Tovar už nevyrába alebo nedodáva a v prípade zjavnej chyby v Kúpnej cene uvedenej pre Tovar na E-shope (t.j. Kúpna cena zjavne iná ako obvyklá cena obdobného tovaru).“, 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.,

„10.5 Kupujúci je oprávnený bezplatne a bez udania dôvodu zrušiť Objednávku do 15 minút od okamžiku uzavretia Kúpnej zmluvy, a to po prihlásení sa k užívateľskému účtu v sekcii „klient“, záložka „Moje objednávky“, kliknutím na ikonu „zrušiť objednávku““, 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 11. **Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho, ktorý je Spotrebiteľ:**

„11.8 Pri odstúpení od Kúpnej zmluvy Predávajúci nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi platby podľa bodu 11.7 tohto článku pred tým, ako mu je zakúpený Tovar doručený alebo kým Spotrebiteľ nepreukáže zaslanie zakúpeného Tvaru späť Predávajúcemu. V prípade, ak bude Predávajúcemu pri odstúpení Spotrebiteľa od Kúpnej zmluvy podľa tohto článku vrátený zakúpený Tovar v poškodenom stave v rozpore s bodom 11.6 tohto článku VOP, Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty Tvaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s Tvarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tvaru. Predávajúci si v tomto prípade vyhradzuje právo vrátiť Spotrebiteľovi Kúpnu cenu za zakúpený Tovar zníženú o náhradu škody spôsobenú na objednanom Tvare. Pohľadávka Predávajúceho na náhradu škody voči Spotrebiteľovi zanikne započítaním oproti pohľadávke Spotrebiteľa voči Predávajúcemu na vrátenie Kúpnej ceny za zakúpený Tovar.“, 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 12. **Zodpovednosť za vady a záruka:**

„12.6 V prípade výskytu vady na objednanom Tvare má Kupujúci právo vadu reklamovať. Za účelom správneho posúdenia uplatnenej reklamácie je nevyhnutné, aby bol reklamovaný Tovar odovzdaný resp. doručený Predávajúcemu. Tovar musí byť Predávajúcemu odovzdaný resp. doručený čistý, suchý (t.j. textília, koža, syntetický materiál resp. iný materiál, z ktorého je vyhotovený Tovar nesmie obsahovať vodu), kompletný a v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami. Inak je Predávajúci oprávnený odmietnuť prebratie predmetu reklamácie.“, 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 II. **Právo na uplatnenie reklamácie:**

„V prípade výskytu vady na zakúpenom Tvare má Spotrebiteľ právo vadu reklamovať. Za účelom správneho posúdenia uplatnenej reklamácie je nevyhnutné, aby bol reklamovaný Tovar čistý, suchý (t.j. textília, koža, syntetický materiál resp. iný materiál, z ktorého je vyhotovený Tovar nesmie obsahovať vodu), kompletný a v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami. Inak je Predávajúci oprávnený odmietnuť prebratie predmetu reklamácie.“, 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 VI. **Vybavenie reklamácie:**

„... V prípade ak si Kupujúci takýto Tovar nevyzdvihne ani v dodatočne určenej lehote podľa predchádzajúcej vety, je Predávajúci oprávnený takýto Tovar predať tretej osobe alebo inak speňažiť. Týmto spôsobom je Predávajúci oprávnený postupovať aj v prípade, že si Kupujúci neprevezme opakovanú výzvu Predávajúceho podľa prvej vety tohto bodu alebo ak sa táto výzva vráti Predávajúcemu ako nedoručená/nedoručiteľná. Predávajúci vedie o takto získaných peňažných prostriedkoch osobitnú evidenciu s uvedením identifikácie Kupujúceho, kedy a za akú hodnotu sa takýto Tovar predal a aké náklady vznikli Predávajúcemu v súvislosti s jeho speňažením. V prípade ak Kupujúci požiada Predávajúceho o vydanie takéhoto Tvaru po jeho speňažení, Predávajúci ho informuje o speňažení a po odpočítaní nákladov, ktoré Predávajúcemu v súvislosti so speňažením vznikli, vydá Kupujúcemu zvyšnú časť

peňažných prostriedkov zo speňaženia.“, 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.,

- **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. v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.macronsport.sk sa formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal a formulár na odstúpenie od zmluvy nebol zaslaný ani po vykonaní objednávky č. 198 zo dňa 16.01.2023, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.,**
- **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.macronsport.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.,**

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 **1 000,00 EUR** slovom **jedentisíc eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.01.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu internetového obchodu www.macronsport.sk. Kontrola bola začatá dňa 16.01.2023 vykonaním kontrolného nákupu a stiahnutím obchodných podmienok z internetového obchodu www.macronsport.sk. Internetový obchod www.macronsport.sk prevádzkuje účastník konania, t. j. spoločnosť MACRON SPORT s.r.o. so sídlom 017 04 Považská Bystrica, Šebešťanová.

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 16.01.2023 Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.macronsport.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 27.01.2023. 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.macronsport.sk bola v článku III. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie uvedená podmienka, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

III. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

„3. V prípade ak je v záručnom liste určená iná osoba na opravu Tvaru, ktorá je v mieste prevádzky Predávajúceho alebo v mieste pre Spotrebiteľa bližšom, uplatní Spotrebiteľ právo na opravu Tvaru u osoby určenej na vykonanie záručnej opravy.“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko je na výbere spotrebiteľa, kde si uplatní reklamáciu, teda či na prevádzke predávajúceho alebo u určenej osoby.

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.macronsport.sk boli v rozpore s § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 22/2014 Z. z., nakoľko chýbalo daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty.

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.macronsport.sk boli v článku 5. Ako nakupovať Tovar cez E-shop, v článku 7. Dostupnosť tovaru, v článku 8. Dodacie podmienky, v článku 10. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Predávajúceho, v článku 11. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho, ktorý je Spotrebiteľ, v článku 12. Zodpovednosť za vady a záruka, v článku II. Právo na uplatnenie reklamácie a v článku VI. Vybavenie reklamácie uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

5. Ako nakupovať Tovar cez E-shop

„5.9 Objednávka je pre Vás záväzná za predpokladu, že objednávku nezrušíte do 15 minút od jej vytvorenia kliknutím na tlačidlo „Zrušiť objednávku“ priamo v zákazníckom účte, v sekcii Moje 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 v zmysle § 7 ods. 1 a ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda ešte pred dodaním tovaru.

7. Dostupnosť tovaru

„7.1 Tovar ponúkaný v internetovom obchode je všeobecne dostupný. Vo výnimočných prípadoch, napr. ak je určitý výrobok objednávaný rôznymi zákazníkmi, nemožno vylúčiť, že tovar už nie je k dispozícii. V tomto prípade budete ihneď informovaní, že tovar nie je k dispozícii. V takomto prípade sa zmluva automaticky ruší alebo celkom alebo v časti týkajúcej sa nedostupného tovaru. Zásielka bude zrealizovaná len ak je tovar dostupný.“

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 alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať

tovar. Dodacia lehota predstavuje pre spotrebiteľa jednu z ďalších najpodstatnejších kritérií, na základe ktorých urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru. Zákon nestanovuje predávajúcemu povinnosť, aby tovary z ponuky jeho predaja boli všetky ihneď dostupné, avšak predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku (a to formou informácie o dostupnosti a dodacej lehote pri zobrazovanom tovare alebo v obsahu obchodných podmienok, prípadne poskytnutím informácie individuálne kupujúcemu v čase pred záväzným potvrdením objednávky tovaru) jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi takzvané predzmluvné informácie, medzi ktoré patria i dodacie podmienky a lehota, do ktorej sa zaväzuje predávajúci dodať tovar.

„8.4 Dodacia lehota je zvyčajne 2-6 pracovné dni. Dodávame objednávky od pondelka do piatku; to znamená, že víkendy nie sú zahrnuté pri výpočte dodacej doby. Dodacia lehota začína v deň doručenia potvrdenia o odoslaní zásielky. Budeme Vás kontaktovať v prípade, že položka už nie je k dispozícii alebo ju nemožno odoslať z iných dôvodov. Dodacia lehota môže byť predĺžená v čase výpredajov alebo špeciálnych kampaní.“

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 alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Dodacia lehota predstavuje pre spotrebiteľa jednu z ďalších najpodstatnejších kritérií, na základe ktorých urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru. Zákon nestanovuje predávajúcemu povinnosť, aby tovary z ponuky jeho predaja boli všetky ihneď dostupné, avšak predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku (a to formou informácie o dostupnosti a dodacej lehote pri zobrazovanom tovare alebo v obsahu obchodných podmienok, prípadne poskytnutím informácie individuálne kupujúcemu v čase pred záväzným potvrdením objednávky tovaru) jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi takzvané predzmluvné informácie, medzi ktoré patria i dodacie podmienky a lehota, do ktorej sa zaväzuje predávajúci dodať tovar.

10. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Predávajúceho

„10.1 Predávajúci je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy v prípade, že sa objednaný Tovar už nevyrába alebo nedodáva a v prípade zjavnej chyby v Kúpnej cene uvedenej pre Tovar na E-shope (t.j. Kúpna cena zjavne iná ako obvyklá cena obdobného tovaru).“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko 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. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v uvedenej cene, 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.

„10.5 Kupujúci je oprávnený bezplatne a bez udania dôvodu zrušiť Objednávku do 15 minút od okamžiku uzavretia Kúpnej zmluvy, a to po prihlásení sa k užívateľskému účtu v sekcii „klient“, záložka „Moje objednávky“, kliknutím na ikonu „zrušiť objednávku“,“

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 spotrebiteľ môže v situácii upravenej v predmetnej zmluvnej podmienke, t. j. ak nemá záujem o tovar v čase po záväznom potvrdení objednávky, okrem stornovania objednávky uplatniť v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v čase pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (t. j. predtým ako je tovar spotrebiteľovi zaslaný, resp. pred tým ako tovar prevezme) a predávajúci je následne (najneskôr do 14 dní odo dňa oznámenia o odstúpení od zmluvy) povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky náklady na dopravu, dodanie a poštovné a iné náklady a poplatky. K uzavretiu zmluvy uzavretej na diaľku totiž dochádza záväzným akceptovaním (potvrdením) prijatej objednávky zo strany predávajúceho.

11. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho, ktorý je Spotrebiteľ

„11.8 Pri odstúpení od Kúpnej zmluvy Predávajúci nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi platby podľa bodu 11.7 tohto článku pred tým, ako mu je zakúpený Tovar doručený alebo kým Spotrebiteľ nepreukáže zaslanie zakúpeného Tvaru späť Predávajúcemu. V prípade, ak bude Predávajúcemu pri odstúpení Spotrebiteľa od Kúpnej zmluvy podľa tohto článku vrátený zakúpený Tovar v poškodenom stave v rozpore s bodom 11.6 tohto článku VOP, Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty Tvaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s Tvarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tvaru. Predávajúci si v tomto prípade vyhradzuje právo vrátiť Spotrebiteľovi Kúpnu cenu za zakúpený Tovar zníženú o náhradu škody spôsobenú na objednanom Tware. Pohľadávka Predávajúceho na náhradu škody voči Spotrebiteľovi zanikne započítaním oproti pohľadávke Spotrebiteľa voči Predávajúcemu na vrátenie Kúpnej ceny za zakúpený Tovar.“

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 vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Predávajúci si teda nemôže započítať náhradu škody oproti kúpnej cene, ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Náhradu škody si môže predávajúci uplatniť až následne v rámci samostatného občianskeho konania na príslušnom súde.

12. Zodpovednosť za vady a záruka

„12.6 V prípade výskytu vady na objednanom Tware má Kupujúci právo vadu reklamovať. Za účelom správneho posúdenia uplatnenej reklamácie je nevyhnutné, aby bol reklamovaný Tovar odovzdaný resp. doručený Predávajúcemu. Tovar musí byť Predávajúcemu odovzdaný resp. doručený čistý, suchý (t.j. textília, koža, syntetický materiál resp. iný materiál, z ktorého je vyhotovený Tovar nesmie obsahovať vodu), kompletný a v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami. Inak je Predávajúci oprávnený odmietnuť prebratie predmetu reklamácie.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko znečistenie reklamovaného tovaru nie je dôvod na odmietnutie prebratia predmetu reklamácie. Predávajúci je povinný vybaviť každú reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom jedným zo zákonom stanovených spôsobov v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z.

II. Právo na uplatnenie reklamácie

„V prípade výskytu vady na zakúpenom Tovare má Spotrebiteľ právo vadu reklamovať. Za účelom správneho posúdenia uplatnenej reklamácie je nevyhnutné, aby bol reklamovaný Tovar čistý, suchý (t.j. textília, koža, syntetický materiál resp. iný materiál, z ktorého je vyhotovený Tovar nesmie obsahovať vodu), kompletný a v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami. Inak je Predávajúci oprávnený odmietnuť prebratie predmetu reklamácie.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko nakoľko znečistenie reklamovaného tovaru nie je dôvod na odmietnutie prebratia predmetu reklamácie. Predávajúci je povinný vybaviť každú reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom jedným zo zákonom stanovených spôsobov v zmysle §2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.

VI. Vybavenie reklamácie

„... V prípade ak si Kupujúci takýto Tovar nevyzdvihne ani v dodatočne určenej lehote podľa predchádzajúcej vety, je Predávajúci oprávnený takýto Tovar prediť tretej osobe alebo inak speňažiť. Týmto spôsobom je Predávajúci oprávnený postupovať aj v prípade, že si Kupujúci neprevezme opakovanú výzvu Predávajúceho podľa prvej vety tohto bodu alebo ak sa táto výzva vráti Predávajúcemu ako nedoručená/nedoručiteľná. Predávajúci vedie o takto získaných peňažných prostriedkoch osobitnú evidenciu s uvedením identifikácie Kupujúceho, kedy a za akú hodnotu sa takýto Tovar predal a aké náklady vznikli Predávajúcemu v súvislosti s jeho speňažením. V prípade ak Kupujúci požiada Predávajúceho o vydanie takéhoto Tvaru po jeho speňažení, Predávajúci ho informuje o speňažení a po odpočítaní nákladov, ktoré Predávajúcemu v súvislosti so speňažením vznikli, vydá Kupujúcemu zvyšnú časť peňažných prostriedkov zo speňaženia.“

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 žiadny právny predpis neoprávňuje predávajúceho speňažiť (predať) reklamovaný tovar, ak si ho spotrebiteľ neprevezme. Tovar, ktorý prevzal predávajúci od spotrebiteľa ako predmet reklamácie je stále vlastníctvom spotrebiteľa, a to aj napriek tomu, že si ho spotrebiteľ neprevezme po výzve zo strany predajcu.

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 uvádzaných na internetovej stránke www.macronsport.sk, kontrolou obchodných podmienok a na základe vykonanej objednávky č. 198 v celkovej hodnote 20,50 EUR zo dňa 16.01.2023 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.macronsport.sk v čase predmetnej kontroly nenachádzal a nebol poskytnutý ani k vykonanej objednávke tovaru.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.macronsport.sk a kontrolou obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.macronsport.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.

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. 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. 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 formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. a 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. Tým porušil § 3 ods. 1 písm. h) a písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 27.01.2023, ktorý bol účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslaný dňa 31.01.2023. Účastník konania inšpekčný záznam v odbernej lehote neprevzal.

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 27.04.2023, ktoré účastník konania v odbernej lehote neprevzal.

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

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

Podľa § 17 ods. 1 prvá veta pred čiarkou zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak je adresátom orgán verejnej moci, uložením elektronickej úradnej správy alebo iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel alebo, ak sa nedoručuje do vlastných rúk, v deň bezprostredne nasledujúci po uložení elektronickej úradnej správy.

Správny orgán zaslal predmetnú správu obsahujúcu inšpekčný záznam a oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 16.02.2023 (00:20:21 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty zasielaného inšpekčného záznamu do vlastných rúk s fikciou doručenia a správny orgán

obdržal dňa 13.05.2023 (00:16:39 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty zasielaného oznámenie o začatí správneho konania o do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

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 svoje právo vyjadriť sa k dôvodom konania v stanovenej lehote nevyužil, a preto bol podkladom pre vydanie rozhodnutia kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav veci.

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

Správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania vo svojich obchodných podmienkach na stránke www.macronsport.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. h) a písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko na stránke www.macronsport.sk, cez ktorú prebiehal v čase výkonu kontroly predaj na diaľku, chýbalo daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty; chýbal formulár na odstúpenie od zmluvy a chýbala informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

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.macronsport.sk a kedy zároveň boli obchodné podmienky internetového obchodu www.macronsport.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.macronsport.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 správnomu 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. h) a písm. k)] 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, 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 jasne a zrozumiteľne formulár na odstúpenie od zmluvy a povinnosť predávajúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

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.macronsport.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. h) a písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. Tieto zákazy a povinnosti, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.macronsport.sk vykonanej dňa 27.01.2023, 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 predávávúcemu 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 možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

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

Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch z dôvodu absencie informácií v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) a písm. k) 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, ukládanie 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 spotrebiteľ a 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.

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

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

Číslo: P/0030/03/2023

Dňa 14.06.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 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 § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR 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 **FASTROOF s.r.o.**
sídlo **956 33 Chynorany, Vajanského 787/30**
IČO **53 185 692**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) dňa 03.04.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 603/2022 zameraného na prešetrenie spôsobu reklamácie diela - zateplenie a obnova strechy na rodinnom dome. Zhotoviteľom diela - zateplenia a obnovy strechy je podnikateľský subjekt FASTROOF s.r.o., so sídlom 956 33 Chynorany, Vajanského 787/30 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom**, nakoľko reklamácia diela – zateplenie a obnova strechy na dome, zaplatenej dňa 31.03.2022 a reklamácia uplatnená spotrebiteľom M. O. emailom dňa 26.07.2022, nebola vybavená do 30 dní od jej uplatnenia, čím bol porušený **§ 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**,
- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie**, nakoľko spotrebiteľovi nebolo k reklamáci diela - zateplenie a obnova strechy na dome uplatnenej emailom dňa 26.07.2022, vydané predávajúcim potvrdenie o uplatnení reklamácie, čím bol porušený **§ 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch 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

p o k u t u

vo výške **600,00 EUR** slovom **šesťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.04.2023 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI v Trenčíne pre Trenčiansky kraj prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 603/2022 zameraného na prešetrovanie spôsobu reklamácie diela - zateplenie a obnova strechy na rodinnom dome. Zhotoviteľom diela - zateplenia a obnovy strechy je účastník konania, t. j. FASTROOF s.r.o., so sídlom 956 33 Chynorany, Vajanského 787/30.

Spotrebiteľ M. O. v zastúpení právnu zástupkyňou JUDr. R. K. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 603/2022, uviedol, že uzavrel dňa 31.03.2022 ústnu zmluvu o dielo, ktorej predmetom bola povinnosť podnikateľského subjektu - FASTROOF s.r.o. zhotoviť riadne a včas rekonštrukciu strechy na rodinnom dome spotrebiteľa a súčasne povinnosť spotrebiteľa dielo prevziať a zaplatiť. Spotrebiteľ zhotovenie diela zaplatil. Z dôvodu, že strecha je nesprávne izolovaná, nedochádza k správne odvádzaniu dažďovej vody, čoho dôsledkom je zmáčanie fasády, opadáva omietka, si spotrebiteľ uplatnil dňa 26.07.2022 prostredníctvom e-mailu reklamáciu diela. Reklamácia nebola vybavená v zákonnej lehote, a z toho dôvodu právna zástupkyňa spotrebiteľa zaslala spoločnosti FASTROOF s.r.o. dňa 20.09.2022 predžalobnú výzvu o urýchlenú bezplatnú opravu uplatnených väd. Vo vyjadrení zo dňa 26.09.2022 zhotoviteľ uviedol, že mu žiadna reklamácia nebola doručená, čo sa nezakladalo na pravde, nakoľko reklamácia bola zaslaná opakovane na e-mail zhotoviteľa, prostredníctvom ktorého zhotoviteľ so spotrebiteľom komunikoval. Spotrebiteľ opätovne dňa 10.10.2022 reklamoval nedostatky a reklamáciu zaslal zhotoviteľovi, ktorý si ju dňa 17.10.2022 prevzal. Zhotoviteľ doposiaľ reklamáciu nevybavil.

Spotrebiteľ M. O. v zastúpení právnu zástupkyňou JUDr. R. K. k podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

1. E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a kontrolovaným subjektom
 - zo dňa 17.03.2022 zaslané 2 cenové ponuky na strechu (zateplenie + obnova strechy) od kontrolovaného subjektu spotrebiteľovi
 - zo dňa 18.03.2022 spotrebiteľ žiada zaslať fotky s prácou kontrolovaného subjektu, ktorý ich ešte v ten deň zasiela
 - zo dňa 31.03.2022 zaslané od spotrebiteľa kontrolovanému subjektu: „*Bankový prevod zálohy 6000 € bol zadaný v IB, peniaze by mali nabehnúť do zajtra. V prílohe posielam detail o transakcii, prosím o potvrdenie podľa dohody*“
 - zo dňa 01.04.2022 zaslané od kontrolovaného subjektu spotrebiteľovi: „*Posielam podpísane potvrdenie podľa dohody*“
 - zo dňa 05.07.2022 zasiela spotrebiteľ kontrolovanému subjektu „*Posielam par fotiek po miernom daždi.....Očakávam, že to prídete bezodkladne spraviť tak, ako to ma byť*“ (fotodokumentácia v počte 3 str. formát A4)
 - zo dňa 26.07.2022 zasiela spotrebiteľ kontrolovanému subjektu reklamáciu - žiadosť o urýchlené odstránenie nedostatkov s priloženou fotodokumentáciou nedostatkov v prílohe (fotodokumentácia v počte 4 str. formát A4)
2. Doklad „PLNOMOCENSTVO“ zo dňa 09.09.2022

- spotrebiteľ splnomocňuje právnu zástupkyňu na zastupovanie na všetky úkony vo veci podania/konania proti spoločnosti FASTROOF s.r.o.

3. Výpis z bankového účtu – UniCredit Bank zo dňa 31.03.2022, ktorý obsahoval:
 - Majiteľ účtu: spotrebiteľ
 - Meno príjemcu: FASTROOF s.r.o. strechy
 - Prevod, Stav príkazu – SPRACOVAŤ
 - Čiastka: 6 000,00 EUR
 - Požadovaný dátum spracovania: 31.03.2022
 - Detaily transakcií: Záloha na materiál – strecha Olejník
4. Výpis z bankového účtu – UniCredit Bank zo dňa 22.08.2022, ktorý obsahoval:
 - Vlastník účtu: spotrebiteľ
 - Príjemca: FASTROOF s.r.o. strechy
 - Status, Postavenie – ZAÚČTOVANÉ
 - Suma: - 2 633,00 EUR
 - Dátum rezervácie, Dátum hodnoty: 30.06.2022
 - Detaily transakcií: Doplatok za strechu Olejník
5. Doklad „Predžalobná výzva“ zo dňa 20.09.2022
 - zaslaný právnu zástupkyňou kontrolovanému subjektu
6. Doklad „Reklamácia, reakcia na list zo dňa 26.9.2022“ zo dňa 10.10.2022
 - zaslaný právnu zástupkyňou kontrolovanému subjektu, v ktorom právna zástupkyňa opakovane žiada kontrolovaný subjekt vo veci reklamácie strechy na rodinnom dome jej klienta (spotrebiteľa) - „*Pre urýchlenie celej vzniknutej situácie a vyhnutie sa súdnemu sporu Klient uplatňuje reklamáciu zo zmluvy o dielo zo dňa 31.3.2022, ktorej predmetom bolo zateplenie strechy...*“ (fotodokumentácia priložená)
7. Výpis Slovenskej pošty – sledovanie zásielok „Doporučený list“ po.č. RR305755284CZ
 - Krajina odosielateľa: Česko
 - Krajina adresáta: Slovensko
 - Podaná na pošte: 10.10.2022 (Česko)
 - Doručená: 17.10.2022

Účastník konania inšpektorom SOI k predmetnej reklamácií predložil nasledovné písomnosti:

1. E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a kontrolovaným subjektom
 - zo dňa 17.03. – 18.03.2022 totožná s predloženou od spotrebiteľa
 - zo dňa 30.03.2022 zaslané od kontrolovaného subjektu spotrebiteľovi: č. bankového účtu
 - zo dňa 01.04.2022 zaslané od kontrolovaného subjektu spotrebiteľovi: „...peniaze už nabehli na účet začneme objednávať materiál a budeme informovať čo ďalej...“
 - zo dňa 28.04., dňa 08.06., dňa 13.06., dňa 26.06. a dňa 30.06.2022 komunikácia ohľadom zhotovenia diela
2. Doklad „Potvrdenie“ zo dňa 01.04.2022 – potvrdenie na objednané práce „*Renovácia zateplenie a hydroizolácia plochej strechy na rodinnom dome...*“ S pečiatkou a podpisom spoločnosti FASTROOF s.r.o.
3. Faktúra č.OPF220301 , dátum vystavenia 31.03.2022:

- záloha na rekonštrukciu strechy, spolu na úhradu 6 000, 00 EUR
Dodávateľ: FOSTROOF s.r.o., Vajanského 787/30, 956 33 Chynorany
Odberateľ: spotrebiteľ

4. Faktúra č.OF230402 , dátum vystavenia 31.04.2022:
 - rekonštrukcia strechy v sume 8 633, 00 EUR
 - uhradená záloha č. OPF220301 – 6 000,00 EUR, spolu na úhradu 2 633,00 EURDodávateľ: FOSTROOF s.r.o., Vajanského 787/30, 956 33 Chynorany
Odberateľ: spotrebiteľ
5. Výpis z účtu z UniCredit Bank zo dňa 31.03.2022 prevod na účet kontrolovaného subjektu:
Majiteľ účtu: spotrebiteľ
Meno príjemcu: FASTROOF s.r.o. Strechy
Čiastka: 6 000,00 EUR
Požadovaný dátum spracovania: 31.03.2022
6. Výpis z účtu zo Slovenskej sporiteľne prevod na účet kontrolovaného subjektu:
Partner: spotrebiteľ
Poznámka pre príjemcu: Doplatok za strechu Olejník
Čiastka: 2 633,00 EUR
Dátum splatnosti: 01.07.2022
7. Vyjadrenie konateľa spoločnosti FASTROOF s.r.o. k predžalobnej výzve zo dňa 26.09.2022, v ktorej bolo uvedené: „*Ak si chcete uplatniť vady diela v reklamácií odporúčame písomnú formu s racionálnym odôvodnením chýb, označením stavby, fotodokumentáciou a dorúčením do sídla firmy.*“

Pri prešetrení spotrebiteľského podania inšpektori zistili, že spotrebiteľ si emailom dňa 26.07.2022 uplatnil reklamáciu s uvedením popisu vady: „*žiadost' o urýchlené odstránenie nedostatkov s priloženou fotodokumentáciou nedostatkov v prílohe*“. Z dokladov zaslaných spotrebiteľom M. O. v zastúpení právnu zástupkyňou JUDr. R. K. a účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori zistili, že účastník konania nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom M. O. dňa 26.07.2022, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 250/2007 Z. z.) ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania bolo ďalej zistené, že na reklamáciu diela - zateplenie a obnova strechy na rodinnom dome uplatnenú spotrebiteľom M. O. dňa 26.07.2022 elektronicky, účastník konania nevydal doklad o prijatí reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

V zmysle uvedeného teda účastník konania porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 03.04.2023, ktorého kópiu na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj prevzal účastník konania a splnomocnený právny zástupca účastníka konania Mgr. A. S., ktorí boli prítomní pri kontrole.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 15.05.2023, ktoré 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 zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania a splnomocnený právny zástupca účastníka konania Mgr. A. S. vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.04.2023 uviedli, že účastník konania je konateľom obchodnej spoločnosti FASTROOF s. r. o., ktorej hlavným predmetom podnikania je zhotovovanie hydroizolácií a osobne má účastník konania viac ako desať ročné skúsenosti v tejto oblasti, mnoho školení a praktických zručností, a preto dokáže posúdiť vady diela. So spotrebiteľom uzatvoril zmluvu o dielo, následne došlo k vykonaniu predmetného diela, tak ako je uvedené v potvrdení objednávky, a ako bolo dohodnuté so spotrebiteľom. Následne po

vykonaní diela si spotrebiteľ prevzal dielo – strechu, doplatil zvyšok ceny diela a všetko sa zdalo byť v poriadku. Následne spotrebiteľ, až približne mesiac po odovzdaní diela ho kontaktoval telefonicky, že na diele sa vyskytujú vady. Zo začiatku bol ochotný námietky riešiť a zúčastniť sa obhliadky, následne po ďalších telefonátoch však spotrebiteľ začal pridávať na požiadavkách a poukazoval na vady, ktoré sa netýkali ním zhotovovaného diela. Priznáva, že mu bol doručený e-mail zo dňa 26.07.2022, ktorého obsahom bolo uplatnenie reklamácie. Na tento e-mail/reklamáciu reagoval telefonicky. Uvedomuje si svoju chybu, že mal reklamáciu vybaviť v stanovenom termíne písomne, k čomu nedošlo a písomne reagoval až na doručení predžalobnú výzvu. Nikdy počas jeho podnikateľskej činnosti nedošlo k uplatneniu reklamácie zo strany spotrebiteľov. Jedná sa o úplne prvý prípad, kedy musel riešiť reklamáciu, a preto došlo aj k pochybeniu pri spôsobe správneho vybavenia reklamácie. Vo výsledku však v súčasnosti neexistujú dôvody na uznanie reklamácie, a preto nesúhlasí so spotrebiteľom uplatňovanou reklamáciou. Je ochotný mimosúdne komunikovať so spotrebiteľom alebo jeho právnym zástupcom a nájsť zmierlivé riešenie celej situácie. Mrzí ho uvedená situácia, a to, že reklamáciu nevybavil právnym procesným spôsobom.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. K tvrdeniam uvádzaným účastníkom konania a splnomocneným právnym zástupcom účastníka konania Mgr. A. S., správny orgán uvádza, že neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bol spotrebiteľ vystavená do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom právnej zástupkyne a orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 03.04.2023 inšpektormi SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje, z akého dôvodu uplynula táto lehota.

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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci nevydal doklad o prijatí reklamácie. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. bol spotrebiteľ zároveň ukrátený na jeho práve na vydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie, ktoré má pre spotrebiteľa význam z dôvodu preukázania skutočnosti, že si u predávajúceho uplatnil právo zo zodpovednosti za vady výrobku. Doklad o prijatí reklamácie môže slúžiť ako dôkazový materiál, aké stanovisko zaujal účastník konania k reklamácii spotrebiteľa v prípade uplatnenia si svojho práva prostredníctvom súdu. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie. V zmysle vyššie uvádzaného ustanovenia predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Z uvedeného ustanovenia teda vyplýva, že zákon nevylučuje uplatnenie reklamácie prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, teda aj prostredníctvom e-mailu.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa potvrdilo.

Správny orgán ako orgán dohľadu zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vydať doklad o prijatí reklamácie došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v zákone č. 250/2007 Z. z., a to práva na ochranu ekonomických záujmov a práva na informácie.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosť predávajúceho vydať doklad o prijatí reklamácie. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 03.04.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 603/2022, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrenia spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. SOI

nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. až do výšky 66 400 EUR za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán uložil pokutu s ohľadom na rozsah zistených nedostatkov a závažnosť porušenia zákonných povinností na spodnej hranici zákonnej sadzby, pričom považuje pokutu v danej výške, aj s ohľadom na proporionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností v zmysle citovaného zákona uložiť, za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

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

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 03.04.2023, vyjadrením účastníka konania a splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania Mgr. A. S. v inšpekčnom zázname zo dňa 03.04.2023 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle ktorého zohľadnil charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa.

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

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