

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

Číslo: D/0050/03/2023

Dňa 09.08.2023

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 § 14 ods. 1 písm. c) 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 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 **ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o.**

sídlo **821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B**

IČO **35 909 790**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) dňa 19.05.2023 pri kontrole zameranej na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 19/2023 týkajúceho sa uplatnenia odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa pri tovare zakúpenom prostredníctvom internetového obchodu www.asko-nabytok.sk, pričom kontrola bola vykonaná v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a internetového obchodu www.asko-nabytok.sk, a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o. so sídlom 821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho predávajúci prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov**, nakoľko prešetrovaním spotrebiteľského podania č. 19/2023 spotrebiteľa K. I. bolo v čase kontroly dňa 19.05.2023 zistené, že spotrebiteľ si dňa 13.06.2022 prostredníctvom elektronického formulára uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy na tovar „*Matrac Catana Visco set 1+1 90x200 cm*“ v hodnote 299,90 EUR, ktorý si zakúpil prostredníctvom internetového obchodu www.asko-nabytok.sk s dátumom prevzatia 09.06.2022 v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná, pričom však účastník konania na základe e-mailovej správy zo dňa 20.06.2022 neumožnil spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy na uvedený tovar s odkazom na svoje obchodné podmienky v znení: „*Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, predmetom, ktorej je: e): predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických*

dôvodov alebo z dôvodov, že vyňatie tovaru z takého obalu znižuje jeho hodnotu, ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený“, pričom však v prípade spotrebiteľom uplatneného práva na odstúpenie od zmluvy nešlo o tovar, pri ktorom by spotrebiteľ nemohol odstúpiť od zmluvy v zmysle § 7 ods. 6 písm. e) 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 znení neskorších predpisov, nakoľko následným čistením alebo dezinfekciou je možné tovar opätovne vrátiť do predaja (s poukazom na rozsudok Súdneho dvora Európskej únie vo veci C-681/17 slewo – schlafen leben wohnen HmbH proti Sascha Ledowski), na základe čoho bol účastník konania ako predávajúci povinný umožniť spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy a bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov;

podľa § 15 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 2 písm. a) 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 znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **500- EUR** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.05.2023 vykonali inšpektori SOI v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná kontrolu, ktorá bola zameraná na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 19/2023 týkajúceho sa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy pri tovare zakúpenom prostredníctvom internetového obchodu www.asko-nabytok.sk. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a internetového obchodu www.asko-nabytok.sk, a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je účastník konania, t. j. spoločnosť ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o. so sídlom 821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B.

Spotrebiteľ K. I. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 19/2023, uviedol, že kontaktoval spoločnosť ASKO-NÁBYTOK, spol. s r.o. (účastník konania) telefonicky, pričom zamestnanec účastníka konania ho mal informovať, že pokiaľ si zakúpi matrac cez eshop, je možné ho následne vrátiť. Ďalej spotrebiteľ uviedol, že na základe tejto skutočnosti si objednal prostredníctvom eshopu matrace s dodaním na kamennú prevádzku ASKO – NÁBYTOK, Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná, pričom dňa 09.06.2022 bol prostredníctvom e-mailovej správy (z e-mailovej adresy sales.eshop@asko.net) informovaný, že objednávka je pripravená na vyzdvihnutie. Spotrebiteľ v ten istý deň uhradil a prevzal v predmetnej prevádzkarni objednané výrobky a bol mu vydaný doklad o kúpe. Podľa

spotrebiteľ a boli zakúpené matrace vložené v jednom igelitovom vreci, ktoré bolo na jednej strane otvorené. Ďalej spotrebiteľ uviedol, že nakoľko mu zakúpené matrace nevyhovovali, dňa 13.06.2022 prostredníctvom internetovej stránky účastníka konania odstúpil od zmluvy, čo mu bolo prostredníctvom e-mailovej správy potvrdené. Následne dňa 15.06.2022 bol spotrebiteľ zo strany zamestnanca účastníka konania prostredníctvom e-mailovej správy informovaný, aby sa obrátil na kamennú predajňu, nakoľko boli výrobky vyzdvihnuté osobne na predajni a tiež aby boli matrace zabalené v originálnom balení z hygienických dôvodov, čo spotrebiteľ nepovažoval za problém, nakoľko podľa spotrebiteľa boli výrobky odovzdané v otvorenom igelitovom vreci a rovnako zabalené ich aj vrátil, pričom vrece zalepil, aby nedošlo k ich znečisteniu. Ďalej v tejto súvislosti spotrebiteľ uviedol, že dňa 17.06.2022 navštívil prevádzkareň ASKO – NÁBYTOK, Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná, pričom mu bolo oznámené, že výrobky nie je možné vrátiť a zamestnanec účastníka konania mu túto skutočnosť v znení: „*Matrace na predajni neprevzmem, nakoľko už bol porušený obal a zákazník na nich 1 noc prespal, t. j. z hygienických dôvodov nemôžu byť prevzaté; VOP eshop čl.3, odsp) bod e).*“ ručne napísal na vytlačенú e-mailovú správu zo dňa 15.06.2022, ktorú mal spotrebiteľ so sebou, a rovnako tak ho o tejto skutočnosti následne účastník konania informoval dňa 20.06.2022 prostredníctvom e-mailovej správy.

Spotrebiteľ K. I. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- doklad o kúpe č. 00586; č. účt: 1887; zo dňa 09.06.2022 vydaný účastníkom konania na tovar – Zákazka 02513500 v celkovej sume 299,90 EUR
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom K. I. a účastníkom konania (servis.eshop@asko.net), v zmysle ktorej spotrebiteľ zaslal dňa 13.06.2022 účastníkovi konania odstúpenie od zmluvy na zákazku č.2513500, v ktorom bola uvedená aj nasledovná informácia: „*Poznámky: - tovar Set matracov (2ks) Catana Visco 90x200cm bol prevzatý na predajni Asko nábytok Trenčín*“; dokumentácia odoslaná prostredníctvom internetového formulára dňa 13.06.2022, následne potvrdené e-mailom; zamestnanec účastníka konania následne dňa 15.06.2022 zaslal spotrebiteľovi odpoveď, v ktorej uviedol, že vzhľadom k tomu, že tovar bol prevzatý osobne na prevádzkarni, spotrebiteľ sa musí obrátiť priamo na prevádzkareň, pričom vzhľadom na to, že sa jedná o matrace, musia byť zabalené pri vrátení v originálnom obale z hygienických dôvodov; spotrebiteľ dňa 15.06.2022 v reakcii uviedol, že telefonicky kontaktoval ASKO Trenčín, pričom sa chcel dohodnúť, kedy má tovar vrátiť na predajni, tam však odmietli tovar prevziať, nakoľko podľa všeobecných obchodných podmienok pre kamenné predajne to pri matracoch nie je možné; spotrebiteľ ďalej uviedol, že matrace objednal cez e-shop a tovar zaplatil bez toho, aby ho pred tým videl alebo skúšal, podľa spotrebiteľa sú matrace čisté a nepoškodené v pôvodnom obale, čo je obyčajný igelitový mech, ktorý je z jednej strany otvorený, spotrebiteľ je tovar ochotný priviezt' do predajne ASKO Trenčín; zamestnanec účastníka konania následne v e-mailovej správe zo dňa 17.06.2022 spotrebiteľovi uviedol, že jeho sťažnosť zaslal vedúcemu predajne ASKO Trenčín, pričom prevádzkareň by mala spotrebiteľa kontaktovať a reklamáciu doriešiť; zamestnanec účastníka konania z prevádzkarne ASKO Trenčín následne dňa 20.06.2022 kontaktoval spotrebiteľa, pričom mu uviedol, že požiadavke na odstúpenie od zmluvy do 14 dní nemôže vyhovieť, nakoľko po použití, matrace nie je možné vrátiť, zamestnanec následne spotrebiteľovi citoval VOP pre eshop bod 3...odstavec P) v znení: „*Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ktorej je: e): predaj tovaru v uzavretom ochrannom obale, ktorý nie je vhodný vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov alebo z dôvodov, že vyňatie*

tovaru z takého obalu znižuje jeho hodnotu, ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený“; zamestnanec účastníka konania z prevádzkarne ASKO Trenčín ďalej dňa 01.07.2022 spotrebiteľovi zaslal informáciu ohľadom preberacieho protokolu, pričom uviedol, že v deň odovzdania tovaru mali niekoľko výpadkov systému a z toho dôvodu nebol spotrebiteľovi predložený preberací protokol; v e-mailovej správe zo dňa 04.07.2022 zamestnanec účastníka konania z prevádzkarne ASKO Trenčín spotrebiteľovi okrem iného opätovne uviedol, že z hygienických dôvodov nemôžu použité matrace od spotrebiteľa prevziať

- písomné vyjadrenie zamestnanca účastníka konania z prevádzkarne ASKO Trenčín, uvedené ručne na e-mailovej komunikácii zo dňa 15.06.2022 v znení: „*Matrace na predajni neprevezmeme, nakoľko už bol porušený obal a zákazník na nich 1 noc prespal, t. j. z hygienických dôvodov nemôžu byť prevzaté; VOP eshop čl.3, odsp) bod e).*“ spolu s podpisom zamestnanca
- Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.asko-nabytok.sk pre e-shop, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania (10 strán).

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 19/2023 vykonali dňa 19.05.2023 kontrolu v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná.

Prítomný zamestnanec účastníka konania v čase kontroly dňa 19.05.2023 predložil inšpektorom SOI nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 19/2023:

- doklad o objednávke cez e-shop s dátumom prevzatia tovaru zo dňa 09.06.2022
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom K. I. a účastníkom konania zo dňa 13.06.2022 – uplatnenie odstúpenia od zmluvy na zákazku č. 2513500 (totožná s komunikáciou, ktorú zaslal spotrebiteľ K. I. k svojmu podaniu)
- e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom K. I. zo dňa 20.06.2022, 01.07.2022 a 04.07.2022 (totožná s komunikáciou, ktorú zaslal spotrebiteľ K. I. k svojmu podaniu).

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 19/2023 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 19.05.2023 zistili, že spotrebiteľ K. I. si dňa 13.06.2022 prostredníctvom elektronického formulára uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy na tovar „*Matrac Catana Visco set 1+1 90x200 cm*“ v hodnote 299,90 EUR, ktorý si zakúpil prostredníctvom internetového obchodu www.asko-nabytok.sk s dátumom prevzatia 09.06.2022 v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná, pričom však účastník konania na základe e-mailovej správy zo dňa 20.06.2022 neumožnil spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy na uvedený tovar s odkazom na svoje obchodné podmienky v znení: „*Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, predmetom, ktorej je: e): predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov alebo z dôvodov, že vyňatie tovaru z takého obalu znižuje jeho hodnotu, ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený*“, pričom však v prípade spotrebiteľom uplatneného práva na odstúpenie od zmluvy nešlo o tovar, pri ktorom by spotrebiteľ nemohol odstúpiť od zmluvy v zmysle § 7 ods. 6 písm. e) 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 znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z.“), nakoľko následným čistením alebo dezinfekciou je možné tovar opätovne vrátiť do predaja, na základe čoho bol účastník konania ako predávajúci povinný umožniť spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy [s poukazom na rozsudok Súdného dvora Európskej únie vo veci C-681/17 slewo – schlafen leben wohnen HmbH proti Sascha

Ledowski] a bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,*
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo*
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.*

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

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

Účastník konania zaslal dňa 26.05.2023 prostredníctvom pošty svoje vyjadrenie k vykonanej kontrole zo dňa 19.05.2023.

Účastník konania v prvom bode svojho vyjadrenia uviedol, že skutočnosť, či spotrebiteľ pri preberaní tovaru dňa 09.06.2022 naozaj prevzal tovar s otvoreným (poškodeným) obalom nie je možné v súčasnosti preukázať. Podľa účastníka konania je spotrebiteľ povinný tovar pri preberaní riadne skontrolovať, načo je spotrebiteľ upozornený aj zreteľnou písomnou informáciou v sklade pri výdaji tovaru, pričom je možné konštatovať, že spotrebiteľ prevzatím tovaru, pokiaľ na skutočnosť zjavného poškodenia tovaru alebo jeho obalu neupozorní, potvrdzuje prevzatie tovaru a jeho obalu bez zjavného poškodenia. Vzhľadom na uvedené je účastník konania názoru, že spotrebiteľ prevzal tovar v nepoškodenom obale a v tomto pôvodnom stave mal možnosť ho v rámci odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku účastníkovi konania vrátiť, pričom účastník konania by v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v lehote stanovenej uvedeným zákonom a vrátenie samotného tovaru v neporušenom obale bez akýchkoľvek výhrad akceptoval.

V druhom bode svojho vyjadrenia účastník konania uviedol, že má za to, že si riadne splnil informačnú povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého „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 spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy“, a to minimálne odkazom na VOP, oboznámenie sa

s obsahom, ktoré spotrebiteľ potvrdzuje pred záväzným odoslaním objednávky. Podľa účastníka konania tak spotrebiteľ potvrdil, že mu je znenie a obsah VOP známy pred tým, ako uskutočnil svoju záväznú objednávku tovaru a teda si musel byť vedomý skutočnosti uvedenej v bode 3 odstavce p) písm. e) VOP účastníka konania, podľa ktorého „*Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený*“ a takto formulovanej a súladnej so zákonnou úpravou § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. Účastník konania uviedol, že ako predávajúci teda pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku na stránke e-shopu jasne a zrozumiteľne oznámil spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z, keďže vo VOP je táto okolnosť podľa účastníka konania jasne, jednoznačne a zrozumiteľne v bode 3 odstavce p) písm. e) riadne uvedená.

Účastník konania ďalej uviedol, že má za to, že bežné povedomie spotrebiteľa je spôsobilé vyhodnotiť vyššie citované ustanovenie VOP, podľa ktorého spotrebiteľovi neprináleží právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku, ak jej predmetom je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak dôjde k porušeniu takéhoto ochranného obalu po dodaní tovaru. Tovar – matrac predstavuje podľa účastníka konania (najmä pri kúpe za účelom osobného užívania) vzhľadom na účel jeho používania, kompozíciu a materiálovú štruktúru vysoko intímny a svojim spôsobom jedinečný prvok domácnosti kladúci mimoriadny dôraz na jeho hygienickú nezávadnosť a jeho vystavenie vplyvom mimo ochranného obalu, resp. dokonca jeho použitie treťou osobou je vo veľkej miere spôsobilé negatívne ovplyvniť jeho opätovné (ďalšie) uvedenie na trh najmä z dôvodu jeho možnej kontaminácie látkami, organizmami a pod., ktoré následne v podstatnej miere znižujú jeho pôvodnú, najmä z hygienického hľadiska nezávadnú upotrebitelnosť. Ďalej účastník konania uviedol, že na uvedenom názore nič nemení názor kontrolného orgánu konštatovaný v inšpekčnom zázname, podľa ktorého matrac prostredníctvom čistenia alebo dezinfekcie je možné uviesť do stavu, v ktorom je vhodný na opätovne uvedenie na trh bez toho, aby boli nedodržané požiadavky na ochranu zdravia alebo hygieny. Účastník konania je ďalej v tejto súvislosti taktiež názoru, že kontrolnému orgánu neprináleží, vzhľadom na jeho postavenie, pôsobnosť a oprávnenia vymedzené najmä v zákone č. 128/2002 Z. z. posudzovať, konštatovať, prípadne záväzne a odborne určovať možnosti a spôsoby následného ošetrenia tovaru za účelom jeho možného ďalšieho (opätovného) uvedenia na trh.

Ďalej účastník konania uviedol, že poskytuje spotrebiteľom možnosť vyskúšania tovaru – matracov priamo na svojich predajniach pod dohľadom predajcu, čím umožňuje spotrebiteľom prijať kvalifikované rozhodnutie o kúpe tovaru aj prípadne neskôr zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu.

Na záver účastník konania uviedol, že napriek ním uvedeného vyjadrenia prijíma ďalšie vnútorné opatrenia, cieľom a účelom ktorých je zvýšenie miery informovanosti spotrebiteľov v súvislosti s oprávnením odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je kúpa a predaj tovaru v internetovom obchode prevádzkovanom účastníkom konania, a to nad rámec právnymi predpismi stanovených informačných povinností.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 06.07.2023, ktoré prevzal dňa 11.07.2023.

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.

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.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 26.05.2023, v ktorej uviedol, že má za to, že si riadne splnil informačnú povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., a to minimálne odkazom na VOP, oboznámenie sa s obsahom, ktoré spotrebiteľ potvrdzuje pred záväzným odoslaním objednávky a tiež o časť vyjadrenia účastníka konania, v ktorej uviedol, že jasne a zrozumiteľne oznámil spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z., keďže vo VOP je táto okolnosť podľa účastníka konania jasne, jednoznačne a zrozumiteľne v bode 3 odstavce p) písm. e) riadne uvedená, správny orgán uvádza, že žiadnym spôsobom nespochybňuje dané tvrdenia účastníka konania, v ktorých uvádza, že si pred uzavretím zmluvy na diaľku splnil voči spotrebiteľovi informačné povinnosti v zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., pričom rovnako tak uvedená skutočnosť nebola spochybnená ani v inšpekčnom zázname zo dňa 19.05.2023, avšak správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že splnenie informačných povinností voči spotrebiteľovi nemení nič na skutočnosti, že daný tovar – matrac, ktorý bol predmetom spotrebiteľovho odstúpenia od zmluvy nemožno s poukazom na rozsudok Súdneho dvora Európskej únie C-681/17 zaradiť medzi tovar, na ktorý nie je možné uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán ďalej uvádza, že účastník konania ako predávajúci má v súlade s § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. možnosť v prípade vrátenia poškodeného tovaru, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, uplatniť si náhradu škody na príslušnom civilnom súde.

V súvislosti s časťou vyjadrenia účastníka konania zo dňa 26.05.2023, v ktorej uviedol, že spotrebiteľovi neprináleží právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku, ak jej predmetom je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak dôjde k porušeniu takéhoto ochranného obalu po dodaní tovaru, pričom tovar – matrac predstavuje podľa účastníka konania (najmä pri kúpe za účelom osobného užívania) vzhľadom na účel jeho používania, kompozíciu a materiálovú štruktúru vysoko intímny a svojim spôsobom jedinečný prvok domácnosti kladúci mimoriadny dôraz na jeho hygienickú nezávadnosť a jeho vystavenie vplyvom mimo ochranného obalu, resp. dokonca jeho použitie treťou osobou je vo veľkej miere spôsobilé negatívne ovplyvniť jeho opätovné (ďalšie) uvedenie na trh najmä z dôvodu jeho možnej kontaminácie látkami, organizmami a pod., ktoré následne v podstatnej miere znižujú jeho pôvodnú, najmä z hygienického hľadiska nezávadnú upotrebitelnosť, si správny orgán dovoľuje bližšie analyzovať predmetný **rozsudok Súdneho dvora Európskej únie vo veci C-681/17 slewo – schlafen leben wohnen HmbH proti Sascha Ledowski**. Súdny dvor EÚ [na ktorý sa obrátil Nemecký Spolkový súdny dvor so žiadosťou o výklad Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (ďalej aj ako „Smernica“ alebo „Smernica EP a R 2011/83/EÚ“), a to predovšetkým v súvislosti s určením, či taký tovar, akým je matrac, ktorého ochrannú fóliu po dodaní spotrebiteľ odstránil, spadá pod výnimku stanovenú v Smernici], v predmetnom rozsudku konštatuje, že odstránenie ochrannej fólie z matraca kúpeného cez internet nebráni

spotrebiteľovi uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy. Súdny dvor EÚ ďalej uvádza, že účelom práva na odstúpenie od zmluvy je ochrana spotrebiteľa v špecifickej situácii nákupu na diaľku, keď neexistuje možnosť obhliadnuť si tovar pred uzavretím zmluvy. Toto právo teda podľa Súdneho dvora EÚ kompenzuje nevýhodu, ktorá vzniká spotrebiteľovi pri zmluve uzavretej na diaľku tým, že mu priznáva primeranú lehotu na rozmyslenie, počas ktorej má možnosť preskúmať a vyskúšať nadobudnutý tovar na zistenie jeho povahy, charakteristík a funkčnosti. V súvislosti s predmetnou výnimkou je podľa Súdneho dvora EÚ rozhodujúca povaha tovaru, ktorá môže odôvodniť zapečatenie jeho obalu z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov. Rozpečatenie obalu zbaví taký tovar záruky z hľadiska ochrany zdravia alebo hygieny. Keď už bol obal tovaru spotrebiteľom rozpečatený, a teda zbavený záruky z hľadiska ochrany zdravia alebo hygieny, vzniká riziko, že taký tovar už nebude môcť byť použitý tretími osobami, a z tohto dôvodu už nebude môcť byť obchodníkom uvedený na trh. Podľa Súdneho dvora EÚ sa na matrac, ktorého ochranná fólia bola spotrebiteľom po dodaní odstránená, nevzťahuje predmetná výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy. Podľa názoru Súdneho dvora EÚ takýto matrac, napriek tomu, že mohol potenciálne byť použitý, nie je zjavne len z tohto dôvodu definitívne nevhodný na ďalšie použitie treťou osobou alebo ďalšie uvedenie na trh. V tejto súvislosti stačí pripomenúť, že jeden a ten istý matrac slúži po sebe nasledujúcim zákazníkom hotela, že existuje trh s použitými matracmi a že použité matrace môžu byť dôkladne vyčistené. Ďalej podľa Súdneho dvora EÚ, pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy, je možné matrac prirovnať k oblečeniu, teda druhu tovaru, pri ktorom smernica výslovne predpokladá možnosť jeho vrátenia po vyskúšaní. Takéto vzájomné prirovnanie si podľa Súdneho dvora EÚ možno predstaviť tak, že aj v prípade priameho kontaktu tohto druhu tovaru s ľudským telom je možné predpokladať, že po jeho vrátení spotrebiteľom ho obchodník dokáže prostredníctvom úkonov, ako je čistenie alebo dezinfekcia, uviesť do stavu, v ktorom je vhodný na ďalšie použitie treťou osobou, a tým pádom ho aj opätovne uviesť na trh bez toho, aby boli nedodržané požiadavky na ochranu zdravia alebo hygieny. Súdny dvor EÚ však zdôrazňuje, že podľa Smernice spotrebiteľ zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie jeho povahy, vlastností a funkčnosti, bez toho, aby bol zbavený svojho práva na odstúpenie od zmluvy.

Správny orgán v súvislosti s rozsudkom Súdneho dvora Európskej únie C-681/17 uvádza, že rozsudky Súdneho dvora Európskej únie zabezpečujú jednotný výklad práva EÚ a jeho rovnaké uplatňovanie v členských štátoch EÚ. Pokiaľ ide o predmetnú Smernicu EP a R 2011/83/EÚ, správny orgán uvádza, že zákon č. 102/2014 Z. z. túto smernicu prebral do svojich ustanovení ako právne záväzný akt Európskej únie.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 26.05.2023, v ktorej uviedol, že na jeho názore nič nemení názor kontrolného orgánu konštatovaný v inšpekčnom zázname a taktiež časť vyjadrenia účastníka konania, v ktorej uviedol, že kontrolnému orgánu neprináleží, vzhľadom na jeho postavenie, pôsobnosť a oprávnenia vymedzené najmä v zákone č. 128/2002 Z. z. posudzovať, konštatovať, prípadne záväzne a odborne určovať možnosti a spôsoby následného ošetrovania tovaru za účelom jeho možného ďalšieho (opätovného) uvedenia na trh, správny orgán uvádza, že nejde len o názor správneho orgánu, keď tento názor je podložený predmetným rozsudkom Súdneho dvora Európskej únie. Inšpektori SOI pri výkone kontroly skúmajú súlad kontrolou zisteného stavu so všeobecne záväznými právnymi predpismi (okrem iného aj zákon č. 102/2014 Z. z.).

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. V rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú. 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.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, bolo zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku tak, ako ich určuje zákon č. 102/2014 Z. z., čo preukázateľne porušil.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 19/2023 správny orgán spoľahlivo zistil, že spotrebiteľ si dňa 13.06.2022 prostredníctvom elektronického formulára uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy na tovar „Matrac Catana Visco set 1+1 90x200 cm“, ktorý si zakúpil prostredníctvom internetového obchodu www.asko-nabytok.sk s dátumom prevzatia 09.06.2022, pričom však účastník konania na základe e-mailovej správy zo dňa 20.06.2022 neumožnil spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy na uvedený tovar s odkazom na svoje obchodné podmienky a ustanovenie § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z., pričom však v súlade s rozsudkom Súdneho dvora Európskej únie C-681/17, matrac nie je tovar, pri ktorom by spotrebiteľ nemohol odstúpiť od zmluvy v zmysle § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z., na základe čoho mal účastník konania povinnosť umožniť spotrebiteľovi odstúpenie od zmluvy a bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Správny orgán vzal do úvahy škodlivé následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľovi nebolo umožnené odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku. Neumožnením odstúpenia od zmluvy a nevrátením zaplatenej sumy spotrebiteľovi (t. j. podávateľovi podania č. 19/2023) bolo zo strany účastníka konania porušené právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, ktoré garantuje ustanovenie § 3 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.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 19.05.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 19/2023 v prevádzkarni účastníka konania, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom

predmetná pokuta bola uložená na základe správnej úvahy, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadal najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

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

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.05.2023 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 zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú, a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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