

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 T r n a v a

Číslo: P/D/0277/02/2022

Dňa: 27.03.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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, § 20 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a § 14 ods. 1 písm. c) bod č. 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: Martin Greguš NAT FASHION
miesto podnikania: 93036 Horná Potôň, Čechínska Potôň 48
IČO: 52799204

Podnikateľský subjekt má pozastavenú činnosť od 05.10.2022 do 05.04.2023

na základe kontroly začatej dňa 30.08.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, zameranej na prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. 436/2022, počas ktorej bola vykonaná objednávka tovaru a zdokumentované informácie v sekcii všeobecné obchodné podmienky, formulár na odstúpenie od zmluvy a kontakt, ktoré boli následne posúdené z hľadiska ich súladu s právnymi predpismi a ukončenej dňa 14.11.2022 spísaním inšpekčného záznamu z kontroly vykonanej v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, ktorý vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke <https://nataliafashion.sk>.

pre porušenie:

- a) **zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu** v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 v bode 7. ZÁRUKA A SERVIS, ods. 7.2 bolo uvedené: „*Vo všeobecnosti, pokiaľ v záručných listoch nie je uvedené inak, je záručná doba pre plnenie spotrebiteľských zmlúv stanovená na minimálne 24 mesiacov alebo zhora ohraničená dátumom spotreby tovaru. Kupujúcim je v tomto prípade osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Reklamovať je možné len tovar zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný doručiť (pokiaľ to charakter tovaru umožňuje – zastavaný tovar) reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného*

listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení tovaru predávajúcemu. Pri uplatnení reklamácie sa kupujúci riadi pokynmi uvedenými v záručnom liste.“

- b) zákazu predávajúceho upierať práva spotrebiteľa na informácie** v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa s poukazom na § 4 ods. 1 písm. a), písm. c) a písm. e) 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., nakoľko kontrolou internetovej stránky predávajúceho <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že poskytovateľ služieb na internetovej stránke spotrebiteľovi neposkytuje informácie o obchodnom mene poskytovateľa služieb, telefónnom čísle a o adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.
- c) zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo uvedené:
- v bode 6. ODSÚPENIE OD ZMLUVY /REKLAMÁCIA, ods. 6.1: *„Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii tovaru musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s tovarom na adresu predávajúceho resp. inú, ktorú predávajúci určí.“* . „Pri dodržaní vyššie uvedených povinností kupujúceho, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar, vráti kupujúcemu vopred dohodnutým spôsobom späť.“,
 - v bode 6. ODSÚPENIE OD ZMLUVY /REKLAMÁCIA, ods. 6.2: *„Tovar nesmie byť poškodený, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s tovarom musí kupujúci odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného tovaru (doklad o nadobudnutí a pod.Faktura), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Kupujúci súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná kupujúcim.“*
- d) povinnosť predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku** v zmysle § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko na základe prešetrenia podnetu spotrebiteľky Mgr. A.S. zaevidovaného pod č. 436/2022 a preverenia funkčnosti internetového obchodu <https://nataliafashion.sk> bola dňa 30.08.2022 pod fiktívnou identitou (J.J., e-mail: j.....@gmail.com) inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná objednávka 1 druhu výrobku - dámske jednofarebné elastické legíny s vysokým pásom sťahovacím, uni veľkosť v hodnote 11,95 €. Dňa 02.09.2022 dopravca - spoločnosť GLS inšpektora SOI e-mailom informoval, že plánovaný čas doručenia balíka bude medzi 11:30 hod – 14:30 hod. Dňa 02.09.2022 bol balík doručený na adresu Pekárska 23, 917 01 Trnava. Dopravca vystavil potvrdenie o zaplatení dobierky balíka č. 1902091522 v hodnote 11,95 €. Výrobok bol dňa 05.09.2022 inšpektorom SOI rozbalený. Faktúra, resp. doklad o kúpe neboli priložené, ani dodatočne zaslané do dňa 14.11.2022.
- e) povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvu uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru** v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z.,

nakoľko kontrolou internetovej stránky predávajúceho <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že predávajúci neuvádzal materiálové zloženie textilných výrobkov (napr. dámske svetrikové topy uni veľkosť elasticke vrubkovane, dámske košelové zelené šaty s viazaním pase, rukav 3/4 alebo dlhy uni veľkosť, dámske tunikové oversize šaty volnejší kusok, dámske tričkové šaty uni veľkosť Vintage – elasticke – slaboružové, dámske čiernobiele svetrikové šaty s motivom uni veľkosť elasticke, dámske elasticke sakové šaty /sako uni veľkosť pepito vzor, dámska semišová teplakova suprava prijemny elasticky material na gumičku uni veľkosť, dámske jednofarebné elastické legíny s vysokým pasom sťahovacím uni veľkosť).

- f) povinnosti predávajúceho 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 obchodné meno predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko kontrolou internetovej stránky predávajúceho <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že predávajúci na uvedenej internetovej stránke spotrebiteľovi neposkytoval informáciu o obchodnom mene predávajúceho.**
- g) povinnosti predávajúceho 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 telefónne číslo predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko kontrolou internetovej stránky predávajúceho <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že predávajúci na uvedenej internetovej stránke spotrebiteľovi neposkytoval informáciu o telefónnom čísle predávajúceho.**
- h) povinnosti predávajúceho 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 celkovú cenu tovaru ako aj náklady na dopravu v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo uvedené:**
- v článku 2. OBJEDNÁVKA, ods. 2.3: *„Po doručení objednávky bude táto objednávka zaevidovaná v systéme predávajúceho a vtedy zároveň vzniká obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim. Najneskôr do 24 hodín (v pracovné dni) predávajúci overí objednávku, spôsob dopravy a oznámi možnú dodáciu dobu alebo termín odberu, konečnú cenu a spôsob úhrady.“*,
 - v bode 4. CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A PREPRAVNÉ, ods. 4.1: *„Cena tovaru je uvedená na stránke predávajúceho. Ceny môžu podliehať zmenám. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov a dovozcov. Platná cena tovaru bude vždy oznámená pri overovaní objednávky.“*,
 - v bode 4. CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A PREPRAVNÉ, ods. 4.5: *„Výška nákladov na dopravu bude vždy oznámená kupujúcemu pri overovaní objednávky.“*
- i) povinnosti predávajúceho 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 informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 v zmysle § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko kontrolou internetovej stránky predávajúceho <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že predávajúci neposkytoval spotrebiteľovi informácie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu.

- j) povinnosti 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 v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 436/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 16.06.2022 objednala z internetovej stránky predávajúceho <https://nataliafashion.sk> tovar – dámske kvietkované šaty MAXI uni veľkosť s opaskom viazanie v páse gumička – flora, FARBA: modrá, v sume 21,99 €, dámske košeľové kvietkované šaty oversize strih uni veľkosť pozdĺž gumičky, FARBA: čiernoružová v sume 19,99 €, dámsky kvietkovaný overál s volánikovými rukávami uni veľkosť, vlčí mak, čierny v cene 19,99 € spolu v hodnote 62,47 €. Tovar bol spotrebiteľke doručený dňa 17.06.2022. Dňa 21.06.2022 spotrebiteľka od zmluvy odstúpila a 2 druhy výrobkov (dámske kvietkované šaty MAXI uni veľkosť s opaskom viazanie v páse gumička – flora, FARBA: modrá v cene 21,99 € a dámsky kvietkovaný overál s volánikovými rukávami uni veľkosť, vlčí mak, čierny v cene 19,99 €) spolu v hodnote 41,98 € vrátila predávajúcemu prostredníctvom pošty, pričom predávajúci zásielku pod č. DA153564341SK prevzal dňa 08.07.2022. Predávajúci dňa 01.08.2022 vrátil spotrebiteľke sumu vo výške 28,90 € (doklad z banky – platobný príkaz na úhradu zo dňa 01.08.2022 potvrdzujúci vrátenie sumy 28,90 € spotrebiteľke Mgr. A.S.) Predávajúci spotrebiteľke v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil všetky platby zaplatené za tovar,**

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: **1 000 €** (slovom: **jedentisíc eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02770222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 30.08.2022 bola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj začatá kontrola, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. 436/2022, počas

ktorej bola vykonaná objednávka tovaru a zdokumentované informácie v sekcii všeobecné obchodné podmienky, formulár na odstúpenie od zmluvy a kontakt, ktoré boli následne posúdené z hľadiska ich súladu s právnymi predpismi. Kontrola bola ukončená dňa 14.11.2022 spísaním inšpekčného záznamu z kontroly vykonanej v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj bez prítomnosti zástupcu účastníka konania.

Martin Greguš NAT FASHION (ďalej len „účastník konania“) bol v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k spotrebiteľom predávajúcim.

Kontrola bola vykonaná v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 102/2014 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., pričom bolo zistené, že účastník konania vykonáva zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke <https://nataliafashion.sk>.

Spotrebiteľka v podnete zaevidovanom pod č. 436/2022 uviedla, že si z internetovej stránky <https://nataliafashion.sk> objednala 3 ks oblečenia z toho 2 ks (dámske kvietkované šaty MAXI uni veľkosť s opaskom viazanie v páse gumička – flora, FARBA: modrá v cene 21,99 € a dámsky kvietkovaný overál s voláničkovými rukávami uni veľkosť, vlčí mak, čierny v cene 19,99 €, spolu v hodnote 41,98 €) v zákonom stanovenej lehote 14 dní vrátila účastníkovi konania. Ten jej v lehote 14 dní od odstúpenia od zmluvy nevrátil peniaze za vrátený tovar. Spotrebiteľka poukázala na to, že účastník konania jej ani e-mailom a ani v balíku nezaslal faktúru k objednanému tovaru.

Súčasťou podnetu boli nasledovné doklady:

- výpis z internetovej stránky mojezasielky.posta.sk potvrdzujúci zaslanie balíka č. DA153564341SK dňa 21.06.2022 a jeho prevzatie účastníkom konania dňa 08.07.2022,
 - e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania,
 - objednávka č. 5120 zo dňa 16.06.2022 od dodávateľa NATFASHION, Čechínska Potôň 48, Dunajská Streda na tovar: dámske kvietkované šaty MAXI uni veľkosť s opaskom viazanie v páse gumička – flora, FARBA: modrá v cene 21,99 €, dámske košeľové kvietkované šaty oversize strih uni veľkosť pozdĺž gombičky, FARBA: čiernoružová v cene 19,99 €, dámsky kvietkovaný overál s voláničkovými rukávami uni veľkosť, vlčí mak, čierny v cene 19,99 € spolu v hodnote 62,47 €,
 - e-maily s podrobnosťami o stave objednávky.
- Za účelom prešetrenia postupu účastníka konania v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľky bola na adresu miesta podnikania účastníka konania dňa 12.09.2022 zaslaná požiadavka na doručenie nasledovných dokladov:
- faktúra k tovaru z objednávky č. 5120 zo dňa 16.06.2022,
 - doklad s dátumom preukazujúcim vrátenie prijatej platby za 2 druhy tovaru, ktoré spotrebiteľka zaslala späť účastníkovi konania dňa 21.06.2022,
 - iné relevantné doklady súvisiace s prešetrením podnetu spotrebiteľky,
 - vyjadrenie k podnetu spotrebiteľky.

Dňa 28.09.2022 boli na poštovú adresu Inšpektorátu SOI doručené nasledovné doklady:

- vyjadrenie účastníka konania,
- doklad z banky – platobný príkaz na úhradu zo dňa 01.08.2022 potvrdzujúci vrátenie sumy 28,90 € spotrebiteľke,

- faktúra č. 5120 zo dňa 16.06.2022 od dodávateľa: NATFASHION, Čechínska Potôň 48, Dunajská Streda, IČO: 52 799 204 na tovar: dámske kvietkované šaty MAXI uni veľkosť s opaskom viazanie v páse gumička – flora, FARBA: modrá v cene 21,99 €, dámske košeľové kvietkované šaty oversize strih uni veľkosť pozdĺž gombičky, FARBA: čiernoružová v cene 19,99 €, dámsky kvietkovaný overál s voláničkovými rukávami uni veľkosť, vlčí mak, čierny v cene 19,99 € spolu v hodnote 62,47 €.

Účastník konania vo vyjadrení k podnetu spotrebiteľky uviedol, že tovar vrátený od spotrebiteľky obdržal ako balík s uložením na pošte bez doručenia na adresu účastníka konania. Z uvedeného dôvodu mohol zásielku prevziať iba podnikateľ na občiansky preukaz, ktorý bol v čase doručenia balíka mimo bydliska. Na základe toho prišlo k oneskoreniu prevzatia zásielky, a preto sa posunul aj termín vrátenia peňazí. Účastník konania vrátil spotrebiteľke platbu za šaty a poštovné, ktoré uhradila. Podľa vyjadrenia účastníka konania bola faktúra vystavená dňa 16.06.2022 a automaticky odoslaná e-shopom na e-mailovú adresu spotrebiteľky.

Z dokladov predložených spotrebiteľkou a účastníkom konania vyplýva, že si spotrebiteľka dňa 16.06.2022 objednala z internetovej stránky <https://nataliafashion.sk> tovar: dámske kvietkované šaty MAXI uni veľkosť s opaskom viazanie v páse gumička – flora, FARBA: modrá v cene 21,99 €, dámske košeľové kvietkované šaty oversize strih uni veľkosť pozdĺž gombičky, FARBA: čiernoružová v cene 19,99 €, dámsky kvietkovaný overál s voláničkovými rukávami uni veľkosť, vlčí mak, čierny v cene 19,99 € spolu v hodnote 62,47 €. Dňa 17.06.2022 bol balík s tovarom doručený spotrebiteľke. Dňa 21.06.2022 odstúpila spotrebiteľka od zmluvy a 2 druhy výrobkov (dámske kvietkované šaty MAXI uni veľkosť s opaskom viazanie v páse gumička – flora, FARBA: modrá v cene 21,99 € a dámsky kvietkovaný overál s voláničkovými rukávami uni veľkosť, vlčí mak, čierny v cene 19,99 €, spolu v hodnote 41,98 €) vrátila účastníkovi konania prostredníctvom pošty. Doložený výpis zo stránky mojezasielky.posta.sk potvrdzuje zaslanie balíka č. DA153564341SK dňa 21.06.2022 a jeho prevzatie účastníkom konania dňa 08.07.2022.

Preskúmaním predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľke v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Spotrebiteľke mala byť vrátená suma 41,98 € za 2 druhy vráteného tovaru (dámske kvietkované šaty MAXI uni veľkosť s opaskom viazanie v páse gumička – flora, FARBA: modrá v cene 21,99 € a dámsky kvietkovaný overál s voláničkovými rukávami uni veľkosť, vlčí mak, čierny v cene 19,99 €). Účastník konania prevzal tovar, ktorý bol predmetom odstúpenia od zmluvy dňa 08.07.2022, pričom spotrebiteľke vrátil dňa 01.08.2022 len sumu 28,90 € (doklad z banky – platobný príkaz na úhradu zo dňa 01.08.2022 potvrdzujúci vrátenie sumy 28,90 € spotrebiteľke). Vo vyjadrení k podnetu účastník konania uviedol, že spotrebiteľke vrátil sumu za 1 vrátené šaty a poštovné. Poštovné však nebolo spotrebiteľke pri objednávke účtované. Spotrebiteľka zaplatila za 3 druhy objednaného tovaru sumu 61,97 € a 0,50 € za dobierku spolu teda 62,47 € a účastníkovi konania vrátila 2 druhy tovaru v hodnote 41,98 €.

Nevrátením všetkých platieb spotrebiteľke (chýba doplatenie sumy vo výške 13,08 €) a nedodrzaním lehoty na vrátenie platieb účastník konania porušil § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť 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.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je 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.

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľky a preverenia funkčnosti internetového obchodu <https://nataliafashion.sk> bola dňa 30.08.2022 pod fiktívnou identitou (Jana Jesenská, e-mail: janajesenska30@gmail.com) vykonaná objednávka 1 druhu výrobku:

- dámske jednofarebné elastické legíny s vysokým pasom sťahovacím uni veľkosť v hodnote 11,95 €.

Po pridaní tovaru do košíka sa v časti Nákupný košík zobrazil druh výrobku, jeho množstvo a cena za výrobok. Spotrebiteľ mal možnosť opravy jednotlivých krokov. Po kliknutí na tlačidlo „*Pristúpiť k objednávke*“ bol vybraný spôsob dopravy – kuriér GLS (zdarma) a spôsob platby – dobierka (zdarma), boli vyplnené identifikačné údaje (meno, priezvisko, adresa, e-mail, telefónne číslo) a políčko, ktorým spotrebiteľ začiarol súhlas so všeobecnými obchodnými podmienkami a po kliknutí na tlačidlo „*Ukončiť objednávku s povinnosťou platby*“ bola objednávka úspešne odoslaná.

Účastník konania na internetovej stránke <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 informoval spotrebiteľa o tom, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Tlačidlo pre odoslanie objednávky bolo ľahko a čitateľným spôsobom označené jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Spotrebiteľ pre odoslanie objednávky stláča tlačidlo „*Ukončiť objednávku s povinnosťou platby*“.

Účastník konania inšpektorov SOI dňa 30.08.2022 e-mailom informoval o vytvorení objednávky, prílohou e-mailu bola objednávka č. 5490 zo dňa 30.08.2022, ktorá obsahovala informácie o dodávateľovi: NATFASHION, Čechínska Potôň 48, 930 36 Dunajská Streda, Slovenská republika, IČO: 52 799 204, číslo bankového účtu, IBAN, SWIFT, druh objednaného tovaru: dámske jednofarebné elastické legíny s vysokým pasom sťahovacím uni veľkosť v celkovej hodnote 11,95 €. Dňa 31.08.2022 účastník konania e-mailom informoval o zmene stavu objednávky č. 5490 na vybavená/odoslaná. Prílohou e-mailu bola objednávka č. 5490 zo dňa 30.08.2022, ktorá obsahovala informácie o dodávateľovi: NATFASHION, Čechínska Potôň 48, 930 36 Dunajská Streda, Slovenská republika, IČO: 52 799 204, číslo bankového účtu, IBAN, SWIFT, druh objednaného tovaru: dámske jednofarebné elastické legíny s vysokým pasom sťahovacím uni veľkosť v celkovej hodnote 11,95 €. Dňa 31.08.2022 dopravca spoločnosť GLS e-mailom informoval, že plánovaný dátum doručenia je 02.09.2022. Dňa 02.09.2022 dopravca spoločnosť GLS e-mailom informoval, že plánovaný čas doručenia balíka bude medzi 11:30 hod. – 14:30 hod. Dňa 02.09.2022 bol balík doručený na adresu Pekárska 23, 917 01 Trnava. Dopravca vystavil potvrdenie o zaplatení dobierky balíka č. 1902091522 v hodnote 11,95 €.

Výrobok bol dňa 05.09.2022 rozbalený. V balení sa nachádzal objednaný výrobok. Faktúra resp. doklad o kúpe neboli priložené. K výrobku bol pripevnený papierový štítok s označením MISS NORA, na všítom štítku sa nachádzalo materiálové zloženie výrobku: 95% nylon, 5% elastan.

Účastník konania do dňa vykonania kontroly, t.j. do 14.11.2022 nezaslal faktúru k zakúpenému výrobku dámske jednofarebné elastické legíny s vysokým pasom sťahovacím uni veľkosť v hodnote 11,95 €. Prílohou e-mailu zo dňa 31.08.2022, ktorým účastník konania informoval o zmene stavu objednávky č. 5490 na vybavená/odoslaná bol doklad - objednávka č. 5490 zo dňa 30.08.2022, ktorá obsahovala informácie o dodávateľovi: NATFASHION, Čechínska Potôň 48, 930 36 Dunajská Streda, Slovenská republika, IČO: 52

799 204, číslo bankového účtu, IBAN, SWIFT, druh objednaného tovaru: dámske jednofarebné elastické legíny s vysokým pasom sťahovacím uni veľkosť v celkovej hodnote 11,95 €.

Nevydáním dokladu o kúpe výrobku účastník konania porušil § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Počas kontroly boli zdokumentované informácie v sekcii všeobecné obchodné podmienky, formulár na odstúpenie od zmluvy a kontakt, ktoré boli následne posúdené z hľadiska ich súladu s právnymi predpismi.

Kontrolou internetovej stránky účastníka konania <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že poskytovateľ služieb na internetovej stránke spotrebiteľovi neposkytuje informácie o obchodnom mene poskytovateľa služieb, telefónnom čísle a o adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa s poukazom na § 4 ods. 1 písm. a), písm. c) a písm. e) 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., ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa na informácie o obchodnom mene poskytovateľa služieb, telefónnom čísle a o adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.

Podľa § 4 ods. 1 písm. 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. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť 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.

Podľa § 4 ods. 1 písm. c) 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. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť adresu elektronickej pošty a telefónne číslo.

Podľa § 4 ods. 1 písm. e) 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. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Kontrolou internetovej stránky účastníka konania <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že predávajúci neuvádzal materiálové zloženie textilných výrobkov (napr. dámske svetrikové topy uni veľkosť elasticke vrubkovane, dámske košelové zelené šaty s viazaním pase , rukav 3/4 alebo dlhy uni veľkosť, dámske tunikové oversize šaty volnejší kusok, dámske tričkové šaty uni veľkosť Vintage – elasticke – slaboružové, dámske čiernobiele svetrikové šaty s motivom uni veľkosť elasticke, dámske elasticke sakové šaty /sako uni veľkosť pepito vzor, dámska semišová teplakova suprava prijemny elasticky material na gumičku uni veľkosť, dámske jednofarebné elasticke legíny s vysokým pasom sťahovacím uni veľkosť).

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť 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 hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru.

Podľa § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe.

Kontrolou internetovej stránky účastníka konania <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že predávajúci na uvedenej internetovej stránke spotrebiteľovi neposkytoval informáciu o obchodnom mene predávajúceho.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť 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 obchodné meno predávajúceho.

Podľa § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná.

Kontrolou internetovej stránky účastníka konania <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že predávajúci na uvedenej internetovej stránke spotrebiteľovi neposkytoval informáciu o telefónnom čísle predávajúceho.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z. ktorý mu ukladá povinnosť 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 telefónne číslo predávajúceho.

*Podľa § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná **telefónne číslo predávajúceho** a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má.*

V obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke účastníka konania <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo uvedené:

- v bode 6. ODSÚPENIE OD ZMLUVY/REKLAMÁCIA, ods. 6.1: *„Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii tovaru musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s tovarom na adresu predávajúceho resp. inú, ktorú predávajúci určí.“ „Pri dodržaní vyššie uvedených povinností kupujúceho, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar, vráti kupujúcemu vopred dohodnutým spôsobom späť.“,*
- v bode 6. ODSÚPENIE OD ZMLUVY /REKLAMÁCIA, ods. 6.2: *„Tovar nesmie byť poškodený, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s tovarom musí kupujúci odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného tovaru (doklad o nadobudnutí a pod. Faktura), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Kupujúci súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná kupujúcim.“*

Predmetné zmluvné podmienky hodnotí správny orgán ako orgán kontroly vnútorného trhu ako neprijateľné, vnášajúce značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Podmienka uskutočnenia odstúpenia od zmluvy v písomnej forme je v rozpore s § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Včlenenie súhlasu o podmienke odstúpenia od zmluvy v písomnej forme je neprijateľnou zmluvnou podmienkou a zároveň ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Podmienka doručenia tovaru spolu s odstúpením od zmluvy je v rozpore s § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne

osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Uvedené ustanovenie neukladá spotrebiteľovi povinnosť zaslať predávajúcemu tovar spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy.

Podmienka vrátenia ceny kupujúcemu za tovar v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy je v rozpore s § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je 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.

Podmienka, že tovar vrátený spotrebiteľom pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nesmie byť poškodený, používaný a musí byť v pôvodnom obale a spolu s tovarom musí kupujúci odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného tovaru (doklad o nadobudnutí a pod. Faktura), ktoré obdržal pri jeho kúpe je v rozpore s ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko predmetný zákon okrem povinností uvedených v § 10 ods. 1, ods. 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

Podľa § 53 ods. 1 prvej vety 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 § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Kontrolou internetovej stránky účastníka konania <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo zistené, že predávajúci neposkytoval spotrebiteľovi informácie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť 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 informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 cit. zákona.

Podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

V obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke účastníka konania <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 bolo uvedené:

- v článku 2. OBJEDNÁVKA, ods. 2.3: „Po doručení objednávky bude táto objednávka zaevidovaná v systéme predávajúceho a vtedy zároveň vzniká obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim. Najneskôr do 24 hodín (v pracovné dni) predávajúci overí objednávku, spôsob dopravy a oznámi možnú dodaciu dobu alebo termín odberu, konečnú cenu a spôsob úhrady.“,
- v bode 4. CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A PREPRAVNÉ, ods. 4.1: „Cena tovaru je uvedená na stránke predávajúceho. Ceny môžu podliehať zmenám. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov a dovozcov. Platná cena tovaru bude vždy oznámená pri overovaní objednávky.“,
- v bode 4. CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A PREPRAVNÉ, ods. 4.5: „Výška nákladov na dopravu bude vždy oznámená kupujúcemu pri overovaní objednávky.“

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť 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 celkovú cenu tovaru ako aj náklady na dopravu.

Podľa § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie a o cene za jeden mesiac, ak je dĺžka zúčtovacieho obdobia odlišná, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta.

Pri kontrole bolo zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke účastníka konania <https://nataliafashion.sk> ku dňu 30.08.2022 v bode 7. ZÁRUKA A SERVIS, ods. 7.2 bolo uvedené: „Vo všeobecnosti, pokiaľ v záručných listoch nie je uvedené inak, je záručná doba pre plnenie spotrebiteľských zmlúv stanovená na minimálne

24 mesiacov alebo zhora ohraničená dátumom spotreby tovaru. Kupujúcim je v tomto prípade osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Reklamovať je možné len tovar zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný doručiť (pokiaľ to charakter tovaru umožňuje – zastavaný tovar) reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení tovaru predávajúcemu. Pri uplatnení reklamácie sa kupujúci riadi pokynmi uvedenými v záručnom liste.“

Podmienenie práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie predložením reklamovaného výrobku spolu s originálnym obalom vrátane manuálov a záručného listu je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko predávajúci týmto ukladá kupujúcemu povinnosti bez právneho dôvodu a neinformuje spotrebiteľa riadne o podmienkach reklamácie.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 14.11.2022, ktorý bol účastníkovi konania listom zo dňa 14.11.2022 zaslaný prostredníctvom poštového podniku. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 18.11.2022.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.02.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z., ktoré účastník konania prevzal dňa 27.02.2023.

Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania sa ku kontrolným zisteniam uvedeným v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 14.11.2022 nevyjadril.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania dňa 30.08.2022 na internetovej stránke <https://nataliafashion.sk>. Správny orgán má za to, že 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, a 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, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a nesplnil povinnosť 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 celkovú cenu tovaru ako aj náklady na dopravu podľa ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z.

Účastník konania ako predávajúci 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 predmetnej veci je správny orgán názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, zákazu predávajúceho upierať práva spotrebiteľa na informácie, zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, povinnosti predávajúceho 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 hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru, povinnosti predávajúceho 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 obchodné meno predávajúceho, povinnosti predávajúceho 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 telefónne číslo predávajúceho, povinnosti predávajúceho 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 celkovú cenu tovaru ako aj náklady na dopravu, povinnosti predávajúceho 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 informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 a povinnosti 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.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, ako aj upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán teda zároveň prihliadol na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1, ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Ustanovenie § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu. Správny orgán zároveň prihliadol na skutočnosť, že doklad o kúpe je podstatnou náležitosťou pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb. Absencia dokladu o kúpe spotrebiteľovi znemožňuje aj dôslednú kontrolu obsahu a hodnoty svojho nákupu.

Doklad o kúpe osvedčuje existenciu vzniku kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Doklad o kúpe nesporne patrí medzi dôkazy s vysokou výpovednou hodnotou o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj 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 osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe mu neboli poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie všetkých platieb spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie.

Správny orgán pri určení výšky pokuty zároveň prihliadol na vysokú spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania, keď porušením povinností zákona č. 102/2014 Z.z. účastník konania ohrozil osobitne chránený záujem spotrebiteľa ustanovený zákonom, ako aj právnymi aktmi EU/ES.

Správny orgán pri ukladaní pokuty zohľadnil aj to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľky, ktorý poukazoval na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý realizuje zásielkový predaj výrobkov na celom území Slovenskej republiky, v dôsledku čoho sa porušenie povinností javí o to závažnejšie.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1.

Podľa § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4.

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

Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán využil pri ukladaní pokuty § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

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 ustálenej rozhodovacej praxe správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8 Sžo/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, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 pred bodkočiarkou upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnuteľný. Zbiehajúce sa správne 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 bola v danom prípade uložená pokuta podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v súlade s absorpčnou zásadou.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 T r n a v a

Číslo: P/D/0283/02/2022

Dňa: 27.03.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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, § 20 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a § 14 ods. 1 písm. c) bod č. 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 (ďalej len zákon č. 102/2014 Z.z.), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: Ivan Sáreczky ASTRA elektronik
miesto podnikania: 93201 Veľký Meder, Lesná 1755/25
IČO: 32305583

na základe kontroly začatej dňa 19.07.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj zdokumentovaním informácií v sekcii všeobecné obchodné podmienky, ktoré boli následne posúdené z hľadiska ich súladu s právnymi predpismi a ukončenej dňa 21.11.2022 spísaním inšpekčného záznamu bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, ktorý vykonáva zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke www.motocity.sk.

pre porušenie:

k) zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 bolo uvedené:

- v bode 5.5: *„Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku na neporušenosť obalu hneď po doručení. Ak je obal tovaru mechanicky poškodený, je kupujúci povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru pod obalom. V prípade zistenia poškodenia tovaru spíše dopravca s kupujúcim záznam, tzv. škodový protokol. Na základe takto vyhotoveného záznamu predávajúci poskytne odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodá kupujúcemu nový tovar.“*,
- v bode 9.4: *„Pri odstúpení od kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho bodu je potrebné dodržať nasledovný postup:*
 - ❖ *kupujúci odošle predávajúcemu e-mail alebo list s nasledovným znením: "Chcem jednostranne odstúpiť od zmluvy zo dňa (deň.mesiac.rok) č.(číslo objednávky) a požadujem vrátenie uhradenej čiastky za tovar na účet č. (správne číslo účtu)". Ďalej uvedie svoje meno, adresu a aktuálny dátum,*
 - ❖ *kupujúci odošle tovar vo forme poistenej zásielky, alebo tovar osobne doručí do sídla predávajúceho, pričom hradí prepravné náklady*
 - ❖ *vrátený tovar musí byť v pôvodnom a nepoškodenom obale, nepoužitý, nepoškodený, kompletný (vrátane príslušenstva, záručného listu, návodu, atď.) a s originálnym dokladom o kúpe (faktúrou). Tovar vrátený formou dobierky predávajúci neprijíma.“*

l) zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva na informácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa:

- s poukazom na § 4 ods. 1 písm. e) 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., nakoľko kontrolou internetovej stránky predávajúceho www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 bolo zistené, že poskytovateľ služieb na internetovej stránke neposkytuje informácie o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha,
- s poukazom na § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 v bode 5.4. bolo uvedené: *„Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi.“*

m) zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 bolo uvedené:

- v bode 9.5. *„Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru, predávajúci zašle kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu prevodom na účet a to najneskôr do 15 dní po fyzickom obdržaní vráteného tovaru. V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok predávajúci*

nebude môcť akceptovať odstúpenie od kúpnej zmluvy a tovar vráti na náklady kupujúceho späť.“

- v bode 5. Záruka a vrátenie peňazí: *„Odporúčame vám tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme. Kúpnu cenu tovaru vrátime spotrebiteľovi prevodom na ním určený bankový účet (pokiaľ sa nedohodneme inak), a to najneskôr do 15 dní v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona.“*
- v bode 5. Záruka a vrátenie peňazí: *„V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, uhradí spotrebiteľ predávajúcemu náklady, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu. Spotrebiteľ je zároveň povinný v odstúpení od zmluvy uviesť kontaktné údaje a číslo účtu, na ktorý má byť uhradená suma za objednaný tovar poukázaná zo strany predávajúceho. Predávajúci sa zaväzuje uhradiť zaplatenú sumu resp. sumu zníženú o vzniknutú škodu bezodkladne po vrátení objednaného tovaru, najneskôr však do 15 dní.“*

n) povinnosti predávajúceho riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonaní záručných opráv v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v reklamačných podmienkach zverejnených na internetovej stránke predávajúceho www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 v bode 3. Záručné podmienky bolo uvedené: *„lehota na vybavenie reklamácie Ak uplatnil kupujúci právo zo zodpovednosti za vadu výrobku riadnym spôsobom, je predávajúci alebo ním poverený pracovník povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená najneskôr do 30-tich kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci so spotrebiteľom nedohodne na dlhšej lehote (§ 19, ods. 3, OchrSpotr).“*

o) povinnosti predávajúceho 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 poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) cit. zákona, nakoľko kontrolou internetovej stránky www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 bolo zistené, že predávajúci neposkytuje spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 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

p o k u t u

vo výške: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02830222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 19.07.2022 bola začatá kontrola zdokumentovaním informácií v sekcii všeobecné obchodné podmienky, ktoré boli následne posúdené z hľadiska ich súladu s právnymi predpismi. Kontrola bola ukončená dňa 21.11.2022 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj bez prítomnosti zástupcu účastníka konania.

Ivan Sáreczky ASTRA elektronik (ďalej len „účastník konania“) bol v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k spotrebiteľom predávajúcim.

Kontrola bola vykonaná v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 102/2014 Z.z., 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. a zákona č. 106/2018 Z.z. o prevádzke vozidiel v cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom bolo zistené, že účastník konania vykonáva zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke www.motocity.sk.

Vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke účastníka konania www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 bolo uvedené:

- v bode 5.5: *„Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku na neporušenosť obalu hneď po doručení. Ak je obal tovaru mechanicky poškodený, je kupujúci povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru pod obalom. V prípade zistenia poškodenia tovaru spiše dopravca s kupujúcim záznam, tzv. škodový protokol. Na základe takto vyhotoveného záznamu predávajúci poskytne odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodá kupujúcemu nový tovar.“*,
- v bode 9.4: *„Pri odstúpení od kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho bodu je potrebné dodržať nasledovný postup:*
 - ❖ *kupujúci odošle predávajúcemu e-mail alebo list s nasledovným znením: "Chcem jednostranne odstúpiť od zmluvy zo dňa (deň.mesiaca.rok) č. (číslo objednávky) a požadujem vrátenie uhradenej čiastky za tovar na účet č. (správne číslo účtu)". Ďalej uvedie svoje meno, adresu a aktuálny dátum,*
 - ❖ *kupujúci odošle tovar vo forme poistenej zásielky, alebo tovar osobne doručí do sídla predávajúceho, pričom hradí prepravné náklady*
 - ❖ *vrátený tovar musí byť v pôvodnom a nepoškodenom obale, nepoužitý, nepoškodený, kompletný (vrátane príslušenstva, záručného listu, návodu, atď.) a s originálnym dokladom o kúpe (faktúrou). Tovar vrátený formou dobierky predávajúci neprijíma.“*

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Kontrolou internetovej stránky účastníka konania www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 bolo zistené, že poskytovateľ služieb na internetovej stránke neposkytuje informácie o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke účastníka konania www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 v bode 5.4. bolo uvedené: „*Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi.*“

Vyššie uvedené je v rozpore s § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 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 hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru. Informácie o rozmeroch, hmotnosti ako aj iné údaje o výrobku sú podstatnými údajmi, ktoré informujú spotrebiteľa o základných vlastnostiach výrobku. Rozpor medzi skutočnými vlastnosťami a informáciami o výrobku s informáciami o nich, ktoré by boli spotrebiteľovi nezáväzne alebo nepravdivo deklarované predávajúcim pri kúpe na diaľku, môžu mať za následok uvedenie spotrebiteľa do omylu, pričom by spotrebiteľ mohol uskutočniť transakciu, ktorú by v prípade poskytnutia skutočných informácií o vlastnostiach výrobku neurobil.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.

Podľa § 4 ods. 1 písm. e) 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. poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Podľa § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa s poukazom na § 4 ods. 1 písm. e) 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., ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľovi na informácie, tzn. názov a adresa orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Vyššie popísaným konaním účastník konania taktiež porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa s poukazom na § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľovi na informácie, ktoré 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, tzn. hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru.

Vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke účastníka konania www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 bolo uvedené:

- v bode 9.5. *„Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru, predávajúci zašle kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu prevodom na účet a to najneskôr do 15 dní po fyzickom obdržaní vráteného tovaru. V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok predávajúci nebude môcť akceptovať odstúpenie od kúpnej zmluvy a tovar vráti na náklady kupujúceho späť.“*
- v bode 5. Záruka a vrátenie peňazí: *„Odporúčame vám tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme. Kúpnu cenu tovaru vrátime spotrebiteľovi prevodom na ním určený bankový účet (pokiaľ sa nedohodneme inak), a to najneskôr do 15 dní v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona.“*
- v bode 5. Záruka a vrátenie peňazí: *„V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, uhradí spotrebiteľ predávajúcemu náklady, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu. Spotrebiteľ je zároveň povinný v odstúpení od zmluvy uviesť kontaktné údaje a číslo účtu, na ktorý má byť uhradená suma za objednaný tovar poukázaná zo strany predávajúceho. Predávajúci sa zaväzuje uhradiť zaplatenú sumu resp. sumu zníženú o vzniknutú škodu bezodkladne po vrátení objednaného tovaru, najneskôr však do 15 dní.“*

Podľa § 9 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je 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.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 cit. zákona, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov.

V reklamačných podmienkach zverejnených na internetovej stránke účastníka konania www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 v bode 3. Záručné podmienky bolo uvedené: **„lehota na vybavenie reklamácie** Ak uplatnil kupujúci právo zo zodpovednosti za vadu výrobku riadnym spôsobom, je predávajúci alebo ním poverený pracovník povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa

nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená najneskôr do 30-tich kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci so spotrebiteľom nedohodne na dlhšej lehote (§ 19, ods. 3, OchrSpotr).“

Uvedené ustanovenie uvedené v reklamačných podmienkach je v rozpore s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa z dôvodu, že vybavenie spotrebiteľom riadne uplatnenej reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Zákon o ochrane spotrebiteľa zároveň nepripúšťa možnosť predĺženia uvedenej lehoty žiadnym spôsobom.

Podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

Kontrolou internetovej stránky www.motocity.sk ku dňu 19.07.2022 bolo zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z.,

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť 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 poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.

Podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 21.07.2022 v prevádzkarni účastníka konania Motocity, Komárňanská 3576/16, Veľký Meder, ktorého kópiu v kontrolovanej prevádzkarni prevzala predavačka účastníka konania, ktorá bola prítomná pri kontrole.

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 21.11.2022, ktorý bol účastníkovi konania dňa 21.11.2022 zaslaný prostredníctvom poštového podniku. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 24.11.2022.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.02.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z., ktoré účastník konania prevzal dňa 27.02.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 21.07.2022 predavačka účastníka konania uviedla „beriem na vedomie“.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania dňa 19.07.2022 na internetovej stránke www.motocity.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, a 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, upieral spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov a neposkytol spotrebiteľovi správne informácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z.

Účastník konania ako predávajúci 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 predmetnej veci je správny orgán názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu,

zákazu upierať práva spotrebiteľa na informácie zákazu upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a povinnosti 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 poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, ako aj upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán teda zároveň prihliadol na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1, ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, správny orgán považuje za jeden z dôležitých prostriedkov zabezpečujúcich ochranu spotrebiteľa, a preto uvedené správny orgán považuje za zásah do práva spotrebiteľa, čo bolo zohľadnené pri určovaní výšky pokuty.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj 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 osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe mu neboli poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Neposkytnutie spotrebiteľovi formulára na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. 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 na to, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že uvedeným protiprávnym konaním tak účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na zvýšenú ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu priznáva zákon č. 102/2014 Z.z. v súvislosti s ponukou a predajom výrobkov alebo poskytovaním služieb. Správny orgán pri určení výšky pokuty zároveň prihliadol na vysokú spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania, keď porušením povinností zákona č. 102/2014 Z.z. účastník konania ohrozil osobitne chránený záujem spotrebiteľa ustanovený zákonom, ako aj právnymi aktmi EU/ES.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý realizuje zásielkový predaj výrobkov na celom území Slovenskej republiky v dôsledku čoho porušenie povinností sa javí o to závažnejšie.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4,

Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán využil pri ukladaní pokuty § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

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 ustálenej rozhodovacej praxe správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8 Sžo/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, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 pred bodkočiarkou upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatela prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa správne 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 bola v danom prípade uložená pokuta podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v súlade s absorpčnou zásadou.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 T r n a v a

Číslo: P/0285/02/2022

Dňa: 03.04.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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 a § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

ukladá účastníkovi konania :

obchodné meno: ZAREN s.r.o.
sídlo: Piešťanská 3, Trnava 917 01
IČO: 44 923 341

na základe kontroly vykonanej dňa 21.12.2022 v prevádzkarni Podomový predaj ZAREN, Business centrum, Piešťanská 3, Trnava, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 718/2022,

pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 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, nakoľko prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 718/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka na základe objednávky – návrh kúpnej zmluvy prostredníctvom splnomocneného zástupcu predávajúceho (D.D.) zo dňa 23.11.2022 si dňa 24.11.2022 zakúpila na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov tovar: vankúš Classic Nicky GOLD v cene 139,00 €, dvojmatrac V/P PROPOLIS 160 x 200 v cene 1 120,00 €, zľava: 157,37 € spolu v cene 1 070,15 €, faktúra – daňový doklad č. 2200108907 zo dňa 24.11.2022 od predávajúceho: ZAREN s. r. o., Piešťanská 3, 917 01 Trnava, IČO: 44 923 341, forma úhrady: „Ahoj“. Za výrobok spotrebiteľka neplatila, ale podpísala zmluvu o spotrebiteľskom úvere č. 2211012003 zo dňa 24.11.2022 od spoločnosti Ahoj, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 48 113 671 vo výške 1 070,15 € realizovanú v počte splátok 60 vo výške 28,06 €. Výrobok bol spotrebiteľke dodaný dňa 28.11.2022. Objednávka - návrh kúpnej zmluvy medzi predávajúcim: ZAREN s. r. o., Piešťanská 3, 917 01 Trnava, IČO: 44 923 341 a spotrebiteľkou M.H. bola vykonaná prostredníctvom splnomocneného zástupcu predávajúceho. Zmluva bola podpísaná dňa 23.11.2022. Predmetom zmluvy bola kúpa tovaru, ktorý bol v zmluve uvedený nasledovne: „ŠTANDARDNÝ TOVAR Vankúš Classic Nicky GOLD (1ks) v cene 190,00 €, Dvojmatrac V/P PROPOLIS (160 x 200) (1ks) v cene 1 560,00 €.“ V zmluve sa nachádzala časť s názvom „TOVAR ZHOTOVENÝ PODĽA OSOBITNÝCH POŽIADAVIEK – ATYP“, v ktorej sa nenachádzal žiaden výrobok, ktorý by bol predmetom kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľkou. Súčasťou zmluvy bol aj formulár na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľka e-mailom zo dňa 30.11.2022 v lehote 14 dní odo dňa dodania tovaru odstúpila od zmluvy, ktorý bol zaslaný z e-mailovej adresy k....t...@gmail.com predávajúcemu na e-mailovú adresu reklamacie@zaren.sk, obsahom ktorého bolo odstúpenie spotrebiteľky M.H od zmluvy. Predávajúci odstúpenie od zmluvy neakceptoval (e-mail od predávajúceho reklamacie@zaren.sk zo dňa 02.12.2022 zaslaný na e-mailovú adresu k....t...@gmail.com), pričom uviedol, že písomné odstúpenie od zmluvy zamietajú z dôvodu, že spotrebiteľka si objednala atypický rozmer 160x200 V/P, ktorý bol

zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa. Neakceptovaním odstúpenia od zmluvy, napriek tomu, že spotrebiteľka nezakúpila výrobok zhotovený podľa osobitných požiadaviek, ale štandardný tovar, predávajúci uprel právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov,

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: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02850222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 21.12.2022 bola vykonaná kontrola v prevádzkarni Podomový predaj ZAREN, Business centrum, Piešťanská 3, Trnava, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 718/2022, pričom bolo zistené, že účastník konania je vo vzťahu k spotrebiteľovi predávajúcim v zmysle § 2 písm. b) 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 o ochrane spotrebiteľa“).

Účastník konania vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej mimo jeho prevádzkových priestorov prostredníctvom obchodných zástupcov.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 718/2022, v ktorom uviedla, že dňa 24.11.2022 si od účastníka konania zakúpila matrac. Dňa 30.11.2022 spotrebiteľka odstúpila od zmluvy, čo účastník konania neakceptoval z dôvodu, že zakúpený matrac bol vyhotovený na mieru a bol atypický s rozmermi 160x200 cm. Na kúpu matraca bol poskytnutý spotrebný úver.

Prílohou podnetu boli fotokópie nasledovných dokladov:

- faktúra – daňový doklad č. 2200108907 zo dňa 24.11.2022 od účastníka konania, forma úhrady: Ahoj, na tovar: vankúš Classic Nicky GOLD v cene 139,00 €, dvojmatrac V/P PROPOLIS 160 x 200 v cene 1 120,00 €, zľava: 157,37 € spolu v cene 1 070,15 €,
- zmluva o spotrebiteľskom úvere č. 2211012003 zo dňa 24.11.2022 od spoločnosti Ahoj, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 48 113 671 vo výške 1 070,15 €,
- e-mail zo dňa 30.11.2022 zaslaný z e-mailovej adresy k.....t.....@gmail.com účastníkovi konania na e-mailovú adresu reklamacie@zaren.sk, obsahom ktorého bolo odstúpenie od zmluvy spotrebiteľky, ktorú uzavrela dňa 24.11.2022,
- e-mail zo dňa 01.12.2022 od účastníka konania (reklamacie@zaren.sk) zaslaný na e-mailovú adresu k.....t.....@gmail.com, v ktorom účastník konania uviedol, že k vybaveniu odstúpenia od zmluvy potrebuje číslo objednávky a prípadne meno obchodného zástupcu a kompletne údaje zákazníčky,
- e-mail zo dňa 01.12.2022 zaslaný z e-mailovej adresy k.....t.....@gmail.com účastníkovi konania na e-mailovú adresu reklamacie@zaren.sk. V e-maile spotrebiteľka zaslala požadované údaje o čísle zmluvy, meno obchodného zástupcu a kompletne údaje zákazníčky,

- e-mail zo dňa 02.12.2022 od účastníka konania (reklamacie@zaren.sk) zaslaný na e-mailovú adresu k.....t.....@gmail.com, v ktorom účastník konania uviedol, že písomné odstúpenie od zmluvy zamietla z dôvodu, že spotrebiteľka si objednala atypický rozmer 160x200 V/P, ktorý bol zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa.

Z dokladov, ktoré boli predložené spotrebiteľkou a účastníkom konania vyplýva, že spotrebiteľka si dňa 24.11.2022 zakúpila na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov tovar: vankúš Classic Nicky GOLD v cene 139,00 €, dvojmatrac V/P PROPOLIS 160 x 200 v cene 1 120,00 €, zľava: 157,37 € spolu v cene 1 070,15 €, k čomu bola doložená faktúra – daňový doklad č. 2200108907 zo dňa 24.11.2022 od účastníka konania, forma úhrady: Ahoj. Za výrobok spotrebiteľka neplatila, ale podpísala zmluvu o spotrebiteľskom úvere č. 2211012003 zo dňa 24.11.2022 od spoločnosti Ahoj, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 48 113 671 vo výške 1 070,15 € realizovanú v počte splátok 60 vo výške 28,06 €. Výrobok bol spotrebiteľke dodaný dňa 28.11.2022.

Objednávka - návrh kúpnej zmluvy medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou bola vykonaná prostredníctvom splnomocneného zástupcu účastníka konania D.D. Zmluva bola podpísaná dňa 23.11.2022. Predmetom zmluvy bola kúpa tovaru, ktorý bol v zmluve uvedený nasledovne: „ŠTANDARDNÝ TOVAR Vankúš Classic Nicky GOLD (1ks) v cene 190,00 €, Dvojmatrac V/P PROPOLIS (160 x 200) (1ks) v cene 1 560,00 €“. V zmluve bola uvedená časť s názvom „TOVAR ZHOTOVENÝ PODĽA OSOBITNÝCH POŽIADAVIEK – ATYP“, v ktorej sa nenachádzal žiaden výrobok, ktorý by bol predmetom kúpnej zmluvy medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou. Súčasťou zmluvy bol aj formulár na odstúpenie od zmluvy. V časti Poučenie o uplatnení práv v zmysle zákona 102/2014 Z.z. bolo okrem iného uvedené: „Kupujúci nemá právo odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru, tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, o ktoré spotrebiteľ vyslovene požiadal. Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.“ Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľka nezakúpila výrobok zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, ale štandardný tovar.

Spotrebiteľka dňa 30.11.2022 v lehote 14 dní od dodania tovaru odstúpila od zmluvy, k čomu doložila e-mail zo dňa 30.11.2022 zaslaný z e-mailovej adresy k.....t.....@gmail.com účastníkovi konania na e-mailovú adresu reklamacie@zaren.sk, obsahom ktorého bolo odstúpenie od zmluvy spotrebiteľky. Účastník konania odstúpenie od zmluvy neakceptoval, k čomu spotrebiteľka doložila e-mail od účastníka konania (reklamacie@zaren.sk) zo dňa 02.12.2022, ktorý bol zaslaný na e-mailovú adresu k.....t.....@gmail.com, v ktorom účastník konania uviedol, že písomné odstúpenie od zmluvy zamietla z dôvodu, že spotrebiteľka si objednala atypický rozmer 160x200 V/P, ktorý bol zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa.

Neakceptovaním odstúpenia od zmluvy, napriek tomu, že spotrebiteľka nezakúpila výrobok zhotovený podľa osobitných požiadaviek, ale štandardný tovar účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 § 7 ods. 6 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, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa. V posudzovanom prípade sa jednalo o štandardný tovar a nie tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu mala spotrebiteľka právo odstúpiť od zmluvy.

Skutočnosti zistené kontrolou zo dňa 21.12.2022 boli zaznamenané v inšpekčnom zázname, ktorého kópiu prevzala pracovníčka reklamačného oddelenia účastníka konania.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 06.03.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 08.03.2023.

Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname pracovníčka reklamačného oddelenia účastníka konania uviedla „odovzdám“.

Účastník konania vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania uviedol, že dňa 03.01.2023 stornoval zákaznícke objednávku č. 2200024519 a úverovú zmluvu od spoločnosti Ahoj, a.s.

Správny orgán hodnotí odstránenie zistených nedostatkov síce pozitívne, avšak ich následná náprava nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je podľa § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je teda rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na vyššie uvedené nebolo splnené.

Po preskúmaní predmetnej 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.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Správny orgán pri rozhodovaní o uložení pokuty prihliadol na skutočnosť, že upieraním práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) s poukazom na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu z cit. zákona. Následkom tohto konania bolo závažne porušené právo spotrebiteľa chránené dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa. Neakceptovaním odstúpenia od zmluvy, napriek tomu, že spotrebiteľka nezakúpila výrobok zhotovený podľa osobitných požiadaviek, ale štandardný tovar, bolo spotrebiteľke upreté jej právo na ochranu ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľka riadne dňa 30.11.2022, teda v lehote 14 dní od dodania tovaru odstúpila od zmluvy.

Pri určení výšky pokuty vzal správny orgán tiež do úvahy, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 4 ods. 2 písm. b) s poukazom na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. V predmetnom prípade spotrebiteľka riadne dňa 30.11.2022, teda v lehote 14 dní od dodania tovaru odstúpila od zmluvy, ktoré účastník konania neakceptoval, napriek tomu, že spotrebiteľka nezakúpila výrobok zhotovený podľa osobitných požiadaviek, ale štandardný tovar. Taktiež správne orgánu neboli do začatia správneho konania doručené žiadne doklady, z ktorých by bolo zrejmé, že účastník konania akceptoval, že spotrebiteľka odstúpila od zmluvy. Z hľadiska následkov protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že postupom účastníka konania došlo k priamemu poškodeniu práva spotrebiteľky, ktorej účastník konania neakceptoval odstúpenie od zmluvy, napriek tomu, že spotrebiteľka nezakúpila výrobok zhotovený podľa osobitných požiadaviek, ale štandardný tovar.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľky, ktorá poukazovala na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán postupoval pri ukladaní pokuty podľa § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.