

*Slovenská obchodná inšpekcia*

*Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,  
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 ŽILINA*

---

Číslo: P/0298/05/2019

Dňa: 21.09.2020



**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov

**r o z h o d o l t a k t o :**

účastníkovi konania: **Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš**

prevádzkareň: **ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš**

dátum vykonania kontroly: **18.12.2019 a 14.2.2020**

./.

**Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:**

**1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zozákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v tento deň vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj a ktoré boli verifikované pečiatkou predávajúceho a podpisom osoby prítomnej pri kontrole): *Úvodná strana-ESHOP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Oblečenie* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Obuv* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Batohy* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Vybavenie* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Skialp* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Snowboardy* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Korčule* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Plávanie* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Literatúra/DVD* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Výpredaj* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *O nás* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Kontakt* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *O spoločnosti* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Kariéra* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Podporujeme* (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Predajne* (príloha č. 17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Partnerské zľavy* (príloha č. 18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Obchodné podmienky* (príloha č. 19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019; **d'alej len OP**), *Reklamačné podmienky* (príloha č. 20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019, zobrazený spotrebiteľovi v rámci aktívneho linku v podstránke *Reklamačné podmienky*), *Reklamačný poriadok* (príloha č. 22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019, zobrazený spotrebiteľovi v rámci aktívneho linku v podstránke *Reklamačné podmienky*), *Poradňa* (príloha č. 23 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Tabuľky veľkostí* (príloha č. 24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Materiály* (príloha č. 25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Značky* (príloha č. 26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *FAQ* (príloha č. 27 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Spýtajte sa* (zobrazí sa príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Skialp servis* (príloha č. 28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Informácie- O nás* (príloha č. 29 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Informácie – Podmienky poskytovania služieb* (zobrazí sa príloha č. 29 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Moje objednávky* (príloha č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Môj kredit* (zobrazí sa príloha č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Moje osobné informácie* (zobrazí sa príloha č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Odhlásiť sa* (zobrazí sa príloha č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Opis výrobku- buff knitted and polar neckwarmer* (príloha č. 31 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019),

*Objednávkový proces 1,2* (príloha č. 32, 33 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 6. *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty...“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty, z čoho vyplýva, že predmetné oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť predávajúcemu doručené „najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty“, ako to nie v zmysle zákona uvádza predávajúci vo svojich podmienkach, a tým ukladá spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

## **2. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim:

*Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 11. *Reklamačný poriadok* bolo uvedené: „...U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky...“, nakoľko pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne (bez účtovania akýchkoľvek nákladov na reklamačné konanie alebo manipulačných poplatkov); zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

## **3. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 6. *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže predávajúci uplatniť na spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu...

*Predávajúci je v takom prípade povinný vzniknutú škodu preukázať. Predávajúci spotrebiteľovi v takom prípade*

./.  
-4-

P/0298/05/2019

*vracia iba takto zníženú kúpnu cenu...“*, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: *„Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“*, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a **domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde**; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

#### **4. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 7. *Doručenie a dodacie podmienky* bolo uvedené: *„...AKO POSTUPOVAŤ PRI VRÁTENÍ TOVARU...AKO ZÁSIELKU PRIPRAVIŤ...Peniaze vám budú vrátené na bankový účet (nezabudnite ho uviesť) a to zvyčajne do 3 pracovných dní od obdržania zásielky. V prípade vrátenia tovaru bude suma znížená o prepravné náklady...“*, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje povinnosť predávajúcemu vrátiť spotrebiteľovi, pri realizácii práva na odstúpenie od zmluvy, teda pri vrátení tovaru, všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho zníženie vracanej sumy spotrebiteľovi o prepravné náklady je nesúladne so zákonom a spôsobilé privodiť priamo ujmu na strane spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

#### **5. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-

predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk)

./.

-5-

P/0298/05/2019

(prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 3. *Druhy dopravy verejnými prepravcami* bolo uvedené: „...Reklamácia zásielky je možná do 3 dní od doručenia, za predpokladu, že poškodenie nebolo zjavné pri odovzdaní.“ , keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o možnosti uplatnenia reklamácie len *do 3 dní od doručenia zásielky* jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ Občiansky zákonník (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, **d'alej len OZ**), napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ si môže uplatniť reklamáciu v záručnej dobe 24 mesiacov; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

#### **6. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 3. *Druhy dopravy verejnými prepravcami* v odseku *Tovar doručovaný Slovenskou poštou-obchodný balík* bolo uvedené: „...Za škody vzniknuté pri preprave nenesie dodávateľ zodpovednosť...“ , keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za poškodenie zásielky pri preprave jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

#### **7. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich, nejasným a nezrozumiteľným spôsobom**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni:



ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš zistené, že v OP v článku 2. Prijatie a vybavenie objednávky, kúpna zmluva bolo uvedené: „...Objednávku možno zrušiť pred jej expedíciou...“ a v článku 6. Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy bolo uvedené: „Ak je kúpna zmluva uzatvorená pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku (v internetovom obchode), má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru...“, keď predávajúci v jednom článku OP

./.  
-6-

P/0298/05/2019

pojednávajúcom o zrušení objednávky (teda o zrušení kúpnej zmluvy, čo je následkom odstúpenia od zmluvy) umožňoval spotrebiteľovi predmetné zrušenie objednávky „pred jej expedíciou“ a v druhom článku OP pojednávajúcom o odstúpení od zmluvy informoval spotrebiteľa o možnosti vrátenia tovaru do 14 od jeho prevzatia, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ by nemohol, na základe nejasných a nezrozumiteľných údajov poskytnutých mu predávajúcim, odstúpiť od zmluvy v období od expedovania tovaru do jeho prevzatia, čo nie je súladné so zákonom, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. umožňuje spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom nie je tovar zhotovený podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa, kedykoľvek pred prevzatím tovaru, nielen do doby expedície tovaru, ale aj po expedovaní tovaru až po uplynutie lehoty stanovenej na odstúpenie od zmluvy po prevzatí tovaru; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa§ 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

#### **8. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 4. *Záruka* bolo uvedené: „V balíku vždy nájdete daňový doklad. Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedenýmna doklade...“, keď v zmysle § 621 OZ) začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim a nie dňom uvedeným na „doklade“; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa§ 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

#### **9. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. h/ a § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z.**

• **poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle

objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

./.

-7-

P/0298/05/2019

**10. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z.**

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov), keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláša spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš zistené, že predávajúcineoznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov); týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)**

#### **u k l a d á**

**podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 300,- €, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02980519.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

**Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:**

Vychádzajúc z čl. 6 ods. 1 prvá veta Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd, z Odporúčania výboru ministrov Rady Európy (91) pre členské štáty o správnych sankciách schváleného Výborom ministrov 13.02.1991 (**d'alej len odporúčanie o správnych sankciách**), ako aj judikatúry Európskeho súdu pre ľudské práva (napr. rozsudok Neumeister v. Rakúsko z júla 1976) trestanie za správne delikty (priestupky, správne delikty právnických osôb a správne delikty fyzických osôb – podnikateľov) musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy.

./.  
-8-

P/0298/05/2019

Je preto nevyhnutné poskytnúť záruky a práva, ktoré sú zakotvené v Trestnom zákone a Trestnom poriadku nielen obvinenému z trestného činu, ale aj subjektu, voči ktorému je vyvodzovaná administratívna zodpovednosť, čo napokon vyplýva aj zo zásady č. 6 odporúčania o správnych sankciách, podľa ktorej je nevyhnutné v rámci správneho konania vo veciach správnych sankcií, poskytovať okrem záruk spravodlivého správneho konania v zmysle rezolúcie (77) 31, aj pevne zavedené záruky v trestnom konaní. Nemožno pritom opomenúť, že hranice medzi trestnými deliktami, za ktoré ukladá trest súd a správny deliktami, za ktoré ukladajú sankcie správne orgány, sú určené prejavom vôle zákonodarcom a nie sú odvodené prirodzeno-právnymi princípmi.

V administratívno-právnom trestaní treba rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91) z 13.02.1991 (relative aux sanctions administratives), podľa ktorého pre ukladanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukladania sankcií trestných s tým, že správny (administratívny) postih protiprávneho chovania možno uplatniť len v primeranej lehote.

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**d'alej len Trestný zákon**).

Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov a iných správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Pri súbehu iných správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné použiť „*analogiae legis*“ tzv. absorpčnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadziieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom určeným pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzbách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

V tomto smere je jednotná aj judikatúra Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, podľa ktorej sa uvedené princípy v správnom trestaní v plnom rozsahu aplikujú a podľa ktorej trestanie za správne delikty a iného správne delikty musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy.

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



Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach

./.  
-9-

P/0298/05/2019

(ktoré boli v tento deň vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žilinepre Žilinský kraj a ktoré boli verifikované pečiatkou predávajúceho a podpisom osoby prítomnej pri kontrole): *Úvodná strana-ESHOP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Oblečenie* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Obuv* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Batohy* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Vybavenie* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Skialp* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Snowboardy* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Korčule* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Plávanie* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Literatúra/DVD* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Výpredaj* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *O nás* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Kontakt* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *O spoločnosti* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Kariéra* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Podporujeme* (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Predajne* (príloha č. 17 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Partnerské zľavy* (príloha č. 18 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *OP* (príloha č. 19 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Reklamačné podmienky* (príloha č. 20 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Reklamačný protokol* (príloha č. 21 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019, zobrazený spotrebiteľovi v rámci aktívneho linku v podstránke *Reklamačné podmienky*), *Reklamačný poriadok* (príloha č. 22 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019, zobrazený spotrebiteľovi v rámci aktívneho linku v podstránke *Reklamačné podmienky*), *Poradňa* (príloha č. 23 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Tabuľky veľkostí* (príloha č. 24 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Materiály* (príloha č. 25 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Značky* (príloha č. 26 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *FAQ* (príloha č. 27 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Spýtajte sa* (zobrazí sa príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Skialp servis* (príloha č. 28 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Informácie- O nás* (príloha č. 29 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Informácie – Podmienky poskytovania služieb* (zobrazí sa príloha č. 29 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Moje objednávky* (príloha č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Môj kredit* (zobrazí sa príloha č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Moje osobné informácie* (zobrazí sa príloha č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Odhlásiť sa* (zobrazí sa príloha č. 30 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Opis výrobku- buff knitted and polar neckwarmer* (príloha č. 31 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), *Objednávkový proces 1,2* (príloha č. 32, 33 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.12.2019), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že:  
- v OP v článku 6. *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...*Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty...*“, čím účastník konania ako

predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty, z čoho vyplýva, že predmetné oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť predávajúcemu doručené „*najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty*“, ako to nie v zmysle zákona uvádza predávajúci vo svojich podmienkach, a tým ukladá spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

./.

-10-

P/0298/05/2019

-v OP v článku 11. *Reklamačný poriadok* bolo uvedené: „...U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, nakoľko pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím*“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne (bez účtovania akýchkoľvek nákladov na reklamačné konanie alebo manipulačných poplatkov); zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a **bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením**; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvorenej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že:

-v OP v článku 6. *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...*Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže predávajúci uplatniť na spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu. Predávajúci je v takom prípade povinný vzniknutú škodu preukázať. Predávajúci spotrebiteľovi v takom prípade vráca iba takto zníženú kúpnu cenu...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí,

že: „Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých

./.  
-11-

P/0298/05/2019

platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobiteľ poškodiť jeho ekonomické záujmy; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**  
-v OP v článku 7. Doručenie a dodacie podmienky bolo uvedené: „...AKO POSTUPOVAŤ PRI VRÁTENÍ TOVARU....AKO ZÁSIELKU PRIPRAVIŤ....Peniaze vám budú vrátené na bankový účet (nezabudnite ho uviesť) a to zvyčajne do 3 pracovných dní od obdržania zásielky. V prípade vrátenia tovaru bude suma znížená o prepravné náklady...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje povinnosť predávajúcemu vrátiť spotrebiteľovi, pri realizácii práva na odstúpenie od zmluvy, teda pri vrátení tovaru, všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho zníženie vracanej sumy spotrebiteľovi o prepravné náklady je nesúladne so zákonom a spôsobilé prívodiť priamo ujmu na strane spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že:

-v OP v článku 3. *Druhy dopravy verejnými prepravcami* bolo uvedené: „...Reklamácia zásielky je možná do 3 dní od doručenia, za predpokladu, že poškodenie nebolo zjavné pri odovzdaní.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky**

**v spotrebiteľských zmluvách**, keď podmienka stanovená predávajúcim vnašala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o možnosti uplatnenia reklamácie len *do 3 dní od doručenia zásielky* jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ si môže uplatniť reklamáciu v záručnej dobe 24 mesiacov; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

-v OP v článku 3. *Druhy dopravy verejnými prepravcami* v odseku *Tovar doručovaný Slovenskou poštou-obchodný balík* bolo uvedené: „...Za škody vzniknuté pri preprave nenesie dodávateľ zodpovednosť...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď podmienka stanovená predávajúcim vnašala značnú

./.  
-12-

P/0298/05/2019

nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za poškodenie zásielky pri preprave jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b/ podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v ods. 6, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejмый z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Podľa § 8 ods. 6 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú aj informácie o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácie s ním súvisiace.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 2. *Prijatie a vybavenie objednávky, kúpna zmluva* bolo uvedené: „...*Objednávku možno zrušiť pred jej expedíciou...*“ a v článku 6. *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „*Ak je kúpna zmluva uzatvorená pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku (v internetovom obchode), má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru...*“,

./.  
-13-

P/0298/05/2019

čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich, nejasným a nezrozumiteľným spôsobom** keď predávajúci v jednom článku OP pojednávajúcom o zrušení objednávky (teda o zrušení kúpnej zmluvy, čo je následkom odstúpenia od zmluvy) umožňoval spotrebiteľovi predmetné zrušenie objednávky, pred jej expedíciou“ a v druhom článku OP pojednávajúcom o odstúpení od zmluvy informoval spotrebiteľa o možnosti vrátenia tovaru do 14 od jeho prevzatia, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ by nemohol, na základe nejasných a nezrozumiteľných údajov poskytnutých mu predávajúcim, odstúpiť od zmluvy v období od expedovania tovaru do jeho prevzatia, čo nie je súladné so zákonom, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. umožňuje spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom nie je tovar zhotovený podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa, kedykoľvek pred prevzatím tovaru, nielen do doby expedície tovaru, ale aj po expedovaní tovaru až po uplynutie lehoty stanovenej na odstúpenie od zmluvy po prevzatí tovaru. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že v OP v článku 4. *Záruka* bolo uvedené: „*V balíku vždy nájdete daňový doklad. Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil**



**povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď v zmysle § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim a nie dňom uvedeným na „doklade“. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. h/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Podľa § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informačná povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. h/ citovanej právnej úpravy považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytnie spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 tohto zákona.

./.  
-14-

P/0298/05/2019

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolokontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného právneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolokontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona

č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. Nora Gažová- ITOCA, miesto podnikania: Brezová 497/11, 031 01 Liptovský Mikuláš* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle [www.itoca.sk](http://www.itoca.sk) (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 18.12.2019 a 14.2.2020 v prevádzkarni: *ITOCA, Kamenné pole 4577/12, Liptovský Mikuláš* zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

./.

-15-

P/0298/05/2019

S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie ide o súbeh trestných činov vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a predávajúcemu uložil, z hľadiska hmotnoprávnych účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, a to za správny delikt podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbiehajúcich sa trestných činov.

Najprísnejšie postihnuteľný správny delikt je delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakej sadzbe pokút správny orgán uloží úhrnnú sankciu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na najzávažnejší delikt.

Správny orgán posúdil ako najzávažnejšie porušenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko z hľadiska dôsledkov zistených nedostatkov tieto porušenia mohli priamo zasiahnuť do práv spotrebiteľov, konkrétne im mohli spôsobiť priamo ekonomickú ujmu (stanovením povinnosti znášať finančné náklady na reklamačné konanie u zamietnutých reklamácií, ďalej doručiť predávajúcemu oznámenie o odstúpení od zmluvy do uplynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, vymienením si nevrátenia spotrebiteľovi, po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy, prepravných nákladov, ako aj vymienením si vrátenia kúpnej ceny zníženej o sumu predstavujúcu náhradu škody v prípade vrátenia poškodeného tovaru, ďalej určením uplatnenia reklamácie v lehote do 3 dní od doručenia tovaru, deklarováním nenesenia zodpovednosti za škody spôsobené pri preprave, nejasným a nezrozumiteľným špecifikovaním lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásením začatia plynutia záručnej doby dátumom uvedeným na daňovom doklade), kým neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy alebo poučenia o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, a neoznámenie spotrebiteľom informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuvedenie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, nemuselo priamo ovplyvniť konanie spotrebiteľov, a taktiež podľa

rozsahu porušení, keď predávajúci porušil § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v ôsmich prípadoch, kým ustanovenie § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. v dvoch prípadoch.

**Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, nakoľko uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.**

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa-  
**Mgr. Nora Gažová- ITOCA.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 3.3.2020 (doručovanou prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) s listinným doručením dňa 11.3.2020) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

./.

-16-

P/0298/05/2019

Uznesením vlády Slovenskej republiky č. 111 zo dňa 11.3.2020 bola odo dňa 12.3.2020 od 06.00hod. na území Slovenskej republiky vyhlásená mimoriadna situácia v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2. Zákon o ochrane spotrebiteľa ani zákon č. 71/1976 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, s takýmto stavom nepočítajú, a preto ho správny orgán vyhodnotil ako medzeru v zákone. V zmysle vyššie uvedeného sa lehoty v správnom konaní, vrátane lehoty na vydanie rozhodnutia, posunuli.

Dňa 17.2.2020 bolo správne mu orgánu, prostredníctvom e-mailu, doručené vyjadrenie účastníka konania k začatiu správneho konania bez autorizácie v zmysle, že nedostatky neboli úmyselné, boli spôsobené neznalosťou problematiky príslušného personálu a boli odstránené.

Podľa § 19 ods. 1 Správneho poriadku možno podanie urobiť písomne v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice. Podanie vo veci samej urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci treba do troch pracovných dní doplniť v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizované podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci, alebo ústne do zápisnice. Správny orgán na dodatočné doplnenie podania nevyzýva. Ak osobitný predpis ustanovuje povinnosť použiť na podanie určený formulár, podanie možno urobiť len použitím takého formulára. Správny orgán konštatuje, že predmetné podanie nebolo doplnené.

Dňa 16.3.2020 bolo správne mu orgánu od účastníka konania, prostredníctvom listinnej zásielky zo dňa 11.3.2020, doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania uviedol skutočnosti zhodné so skutočnosťami uvedenými v e-maili zo dňa 17.2.2020 s doplnením údajov, že personál, ktorý nedostatky spôsobil mu bol ponúknutý z Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny.

V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné odstránenie nedostatkov a vysvetlenie príčin ich vzniku teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

./.  
-17-

P/0298/05/2019

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmietev** zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, ďalej upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať neprijateľné podmienky a nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. informácií s ním súvisiacich, nejasným a nezrozumiteľným spôsobom, a **ste povinná** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie,

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky a nekalú obchodnú prax v spotrebiteľskej zmluve a riadne neinformoval spotrebiteľa

o podmienkach reklamácie, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to jednak v súvislosti s právom zo zodpovednosti za vady výrobku (neriadnym informovaním spotrebiteľa o *znášaní nákladov u zamietnutých reklamácií, určením povinnosti uplatniť si predmetné právo do 3 dní od doručenia tovaru a definovaním začatia plynutia záručnej doby dňom uvedeným v daňovom doklade*), ako i v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy (vyhlásením vrátenia finančných prostriedkov spotrebiteľovi, po využití daného práva, *ponížených o sumu predstavujúcu škodu v prípade vrátenia poškodeného tovaru, a dokonca bez prepravných nákladov, ďalej definovaním doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty od prevzatia tovaru a nejednoznačným formulovaním informácií o lehote na využitie dotknutého práva majúce za následok nemožnosť odstúpenia od zmluvy v čase od expedovania tovaru do jeho prevzatia*), ako aj vymienením si nenesenia zodpovednosti za poškodenie tovaru zapríčinené dodávateľom.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinnosti bez právneho dôvodu, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, práva na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán, práva na do omylu neuvádzajúce informácie spôsobilé narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa a práva na riadne informovanie o podmienkach reklamácie.

./.  
-18-

P/0298/05/2019

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo jeho informovaním o možnosti uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy voči predávajúcemu oznámením, ktoré mu musí byť doručené najneskôr v posledný deň 14 dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy, ako aj oznámením mu znášania nákladov a manipulačných poplatkov súvisiacich so zamietnutými reklamáciami, a to napriek skutočnosti, že zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty (z čoho vyplýva, že predmetné oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť predávajúcemu v danej lehote už doručené), ako aj napriek skutočnosti, že ak si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba bezodplatne, nie za úhradu. Vymienenie si vyššie uvedených nezákonných povinností pre spotrebiteľa, ktorých následkom by bolo ekonomické a časové znevýhodnenie spotrebiteľa, možno hodnotiť ako významné nedostatky zasahujúce do výkonu práva na odstúpenie od zmluvy a práva zo zodpovednosti za vady výrobku.

Poskytnutie spotrebiteľovi údajov o nevrátení mu celej kúpnej ceny v prípade realizácie jeho práva na odstúpenie od zmluvy pri doručení predávajúcemu tovaru v poškodenom stave, a nevrátenia mu prepravných nákladov, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. charakter tovaru, ktorý je predmetom odstúpenia od zmluvy, nemá vplyv na povinnosť účastníka konania vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a následne sa domáhať svojich práv súdnou cestou. Nerešpektovaním vyššie uvedeného zákazu môže byť spotrebiteľovi dôvodne spôsobená majetková ujma. Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľa, čo je jedno z najdôležitejších práv pri zmluve uzatváranej na diaľku, možno zistené nedostatky hodnotiť ako závažné.



Občiansky zákonník, ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal viaceré neprijateľné podmienky týkajúce sa skrátenia lehoty na uplatnenie reklamácie v lehote do 3 dní od doručenia tovaru, ako aj vymieňujúce si nezodpovedania za škodu spôsobenú prepravou, čoho následkom je jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce má možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemá možnosť ovplyvniť ich obsah, resp. túto možnosť nevyužíva. Vzhľadom na vyššie uvedené je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách závažným porušením zákona.

./.

-19-

P/0298/05/2019

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri ponuke výrobkov prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda poskytnutie do omylu neuvádzajúcej informácie o lehotách na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, keď predávajúci informoval spotrebiteľa o možnosti odstúpenia od zmluvy len v čase *pred expedíciou tovaru* a potom do 14 dní *od prevzatia*, čo nie je súladné informovaním so zákonom č. 102/2014 Z. z., ktorý umožňuje spotrebiteľovi využiť právo na odstúpenie od zmluvy (pri tovare nezhotovenom podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa) kedykoľvek pred prevzatím tovaru až po uplynutí lehoty 14 dní po prevzatí tovaru.

Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo *dodávkou produktu* spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre

informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Predmetný nedostatok, spočívajúci v poskytnutí spotrebiteľovi nejasných a nezrozumiteľných údajov o lehote na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, bol spôsobilý ovplyvniť budúce právne úkony spotrebiteľa, a možno ho považovať za závažný.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol spotrebiteľ pri uplatnení daného práva správne informovaný o plynutí záručnej doby s cieľom zabezpečenia pre neho bezproblémového uplatnenia a následného vybavenia reklamácie. Nesplnením povinnosti zo strany účastníka konania, uvedením údajov o začatí plynutia záručnej doby odo dňa uvedeného v daňovom doklade, nebol zámer sledovaný legislatívou splnený a daný nedostatok nemožno považovať za zanedbateľný.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, čím by mu uľahčil uplatnenie predmetného práva, a neinformoval spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ

./.

-20-

P/0298/05/2019

odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok nevyužitie tohoto finančne nenáročného mimosúdneho riešenia sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Správny orgán berie neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy, resp. poučenia o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, za predpokladu akceptácie tohto práva účastníkom konania, a neoznámenie spotrebiteľovi údajov o možnosti a podmienkach riešenia sporu systémom alternatívneho riešenia sporov a neuviedenie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, za predpokladu umožnenia riešenia prípadného sporu i týmto spôsobom mimosúdneho riešenia sporu, ako príťažujúce okolnosti.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, obsahujúce viacero formulácií odporujúcich zákonu, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy, a teda je irelevantné, či účastník konania týmto opomenutím alebo konaním reálne spôsobil škodu na strane spotrebiteľa alebo nie. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. V tomto smere preto nie je právne významné, či bolo protiprávne konanie zapríčinené úmyselne alebo neúmyselne.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, o využití práva na odstúpenie od zmluvy, ako aj o podmienkach reklamácie, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

./.

-21-

P/0298/05/2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti stanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania, vrátane odstránenia zistených nedostatkov, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu. Okrem preventívnej musí sankcia

spĺňať aj represívnu funkciu, teda musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu.

Správny orgán pri vyrubení výšky postihu zohľadnil najmä fakt, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnuť na vývoj pandemickej situácie a následný ekonomický dopad na podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať žiadaný zisk. Napriek tomu, že uložená sankcia má byť výrazná a odradzujúca od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinnosti, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným koróna vírusom SARS-CoV-2.

./.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukládanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na iný správny delikt najprísnejšie postihnuteľný.

#### POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.