

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

Číslo: P/0133/05/2021

Dňa: 4.3.2022



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 zákona 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 (**d'alej len Správny poriadok**) 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: **Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo**
prevádzkareň: **IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo**
dátum vykonania kontroly: **dňa 6.9.2021**
IČO: **37 728 741**

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.**), zo zákona 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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že na podstránke *Obchodné podmienky* (**d'alej len OP**, tvoriace prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 6.9.2021) v článku 8. *Záručné podmienky* bolo uvedené: „...*V prípade výmeny tovaru za nový tovar dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného protokolu.* ...“, keď žiaden zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť, po výmene tovaru za nový tovar, uchovávať si pôvodný dodací list (k pôvodne dodanému tovaru) a reklamačný protokol (preukazujúci reklamačné konanie, ktorého výsledkom je výmena pôvodného tovaru za nový), nakoľko momentom výmeny tovaru za nový začína plynúť nová záručná doba a vymienenie si zo strany predávajúceho uplatňovania následnej reklamácie za predloženia vyššie uvedených dokladov, nemajúcich súvis s novým vymeneným tovarom, je ukladaním spotrebiteľovi povinností bez právneho dôvodu; **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. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, 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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) daňové identifikačné číslo (účastník konania je platcom DPH), označenie registra, ktorý ho zapísal, číslo zápisu, a zároveň ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode; 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. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, 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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že na podstránke *OP* v článku 2. *Dodacie podmienky* bolo uvedené: „...Predávajúci nezodpovedá...za poškodenie zásielky zavinené poštou, resp. prepravnou spoločnosťou...“, 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 zavinené poštou, resp. prepravnou spoločnosťou, jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov; **ďalej len 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)**

4. 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 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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že v *OP* v článku 6. *Zrušenie objednávky* bolo uvedené: „Kupujúci je oprávnený stornovať objednávku bez udania dôvodu do doby expedície tovaru...“ a v článku 7. *Vrátenie tovaru* bolo uvedené: „Podľa ...zákona ...môže spotrebiteľ tovar zakúpený v našom internetovom obchode vrátiť bez udania dôvodu najneskôr do ...dní od jeho prevzatia...“, 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* „do doby expedície tovaru“ a v druhom článku *OP* pojednávajúcom o *vrátení tovaru* (súvisiacom s odstúpením od zmluvy) informoval spotrebiteľa o možnosti vrátenia tovaru *do určitého počtu dní* „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 zákonnej lehoty 14 dní 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)**

5. 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 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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* 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)

6. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. l/ 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, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:**

„§ 622

(1) *Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*

(2) *Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*

(3) *Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623

(1) *Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.*

(2) *Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*“, 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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA,*

Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo 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, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; 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. 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) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, 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 uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo zistené, že predávajúci neoznámil 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 nevedol 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)**

8. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

• **zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, 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 uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo zistené, že predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu (a to tlačidlom alebo**

funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „*objednávka s povinnosťou platby*“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie tovaru u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla: „*Závazne objednať*“); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 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-01330521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 6.9.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré v plnej miere 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. 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 zákonodarcu 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 ukládanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukládania 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 sadzieb (teda prísnejší trest

pohlucje 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: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že na podstránke *OP* v článku 8. *Záručné podmienky* bolo uvedené: „...*V prípade výmeny tovaru za nový tovar dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného protokolu. ...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď žiaden zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť, po výmene tovaru za nový tovar, uchovávať si pôvodný dodací list (k pôvodne dodanému tovaru) a reklamačný protokol (preukazujúci reklamačné konanie, ktorého výsledkom je výmena pôvodného tovaru za nový), nakoľko momentom výmeny tovaru za nový začína plynúť nová záručná doba a vymienenie si zo strany predávajúceho uplatňovania následnej reklamácie za predloženia vyššie uvedených dokladov, nemajúcich súvis s novým vymeneným tovarom, je ukladaním spotrebiteľovi povinností bez právneho dôvodu. **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 informácie.

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: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) daňové identifikačné číslo (účastník konania je platcom DPH), označenie registra, ktorý ho zapísal, číslo zápisu, a zároveň ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi**

právo na informácie. 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: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že na podstránke *OP* v článku 2. *Dodacie podmienky* bolo uvedené: „...Predávajúci nezodpovedá... za poškodenie zásielky zavinené poštou, resp. prepravnou spoločnosťou...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách,** 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 zavinené poštou, resp. prepravnou spoločnosťou, jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ. Kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom a ten 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 neoznámí obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý 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. informácií s ním súvisiacich.

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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že v OP v článku 6. *Zrušenie objednávky* bolo uvedené: „Kupujúci je oprávnený stornovať objednávku bez udania dôvodu do doby expedície tovaru...“ a v článku 7. *Vrátenie tovaru* bolo uvedené: „Podľa ...zákona ...môže spotrebiteľ tovar zakúpený v našom internetovom obchode vrátiť bez udania dôvodu najneskôr do ...dní od jeho prevzatia...“, 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 „do doby expedície tovaru“* a v druhom článku OP pojednávajúcom o *vrátení tovaru* (súvisiacom s odstúpením od zmluvy) informoval spotrebiteľa o možnosti vrátenia tovaru *do určitého počtu dní „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 zákonnej lehoty 14 dní 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 § 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 poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 tohto zákona.

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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* 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. l/ 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, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“

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 uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris*, miesto podnikania: *Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* 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, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.** 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).

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 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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* 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).

Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Irena Oravcová- Iris, miesto podnikania: Komenského 502/26, 029 01 Námestovo* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.irismoda.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (ktoré boli na správnom orgáne vytlačené dňa 18.8.2021 a následne verifikované pečiatkou a podpisom účastníka konania dňa 6.9.2021; s využitím podnetu spotrebiteľa P-356/2021), dňa 6.9.2021 v prevádzkarni: *IRIS MODA, Hviezdoslavovo námestie 213/11, Námestovo* zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu** (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie výrobku u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla: „Závazne objednať“). Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1

písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur).

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 spotrebiteľa, konkrétne mu mohli spôsobiť priamo ekonomickú ujmu (*do omylu uvádzajúcim informovaním o čase využitia práva na odstúpenie od zmluvy*, v dôsledku ktorého by spotrebiteľ nemusel využiť dané právo od momentu expedovania tovaru do jeho prevzatia, ďalej vymienením si *pri uplatnení reklamácie vymeneného tovaru predkladať aj pôvodný dodací list a reklamačný protokol k pôvodnému výrobku*, čo zákon nestanovuje, určením *nenesenia zodpovednosti predávajúceho za škodu, spôsobenú poštou, resp. prepravnou spoločnosťou*, napriek tomu, že predávajúci zodpovednosť za danú skutočnosť nesie, a zároveň *neinformovaním spotrebiteľa o daňovom identifikačnom čísle predávajúceho, označení registra, ktorý ho zapísal, čísle zápisu, a zároveň o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha*, čo zákon od predávajúceho výslovne žiada), kým neposkytnutie spotrebiteľovi formulára na odstúpenie od zmluvy alebo poučenia o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, nepoučenie ho o nárokoch pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru, ďalej neoznámenie mu informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuvedenie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, a nezabezpečenie výslovného potvrdenia od spotrebiteľa, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, nemuselo priamo ovplyvniť konanie spotrebiteľa.

Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumuláčnej (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-**Irena Oravcová- Iris**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 20.1.2022, s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 2.2.2022 (na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 14.9.2021 bolo správnemu orgánu, prostredníctvom e-mailu, od účastníka konania doručené vyjadrenie v zmysle, že účastník konania vykonal opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a došlo k znemožneniu predaja konečným spotrebiteľom prostredníctvom posudzovaného webového sídla.

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 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 právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Správny orgán sa pri rozhodovaní o uložení sankcie musel pridržať gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnemu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, samozrejme s prihliadnutím na vývoj pandemickej situácie v SR z dôvodu ochorenia COVID-19, a zároveň berúc do úvahy rozsah zistených nedostatkov v počte 8 a ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu, t. j. spotrebiteľa, ktorého práva boli ohrozené.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmiete** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, ďalej upierať spotrebiteľovi právo na informácie, a používať neprijateľné zmluvné podmienky a nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy nejasným a nezrozumiteľným spôsobom.

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/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ 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 zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, a používal neprijateľnú zmluvnú podmienku a nekalú obchodnú prax v spotrebiteľskej zmluve, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to v súvislosti s právom na odstúpenie

od zmluvy (*nejasným a nezrozumiteľným informovaním spotrebiteľov o čase na využitie práva na odstúpenie od zmluvy*), ďalej v súvislosti s právom zodpovednosti za vady výrobku (*definovaním povinností nad rámec zákona pri realizovaní tohto práva*), zároveň vytvorením nerovnováhy v právach a povinnostiach zmluvných strán (*vymienením sa nezodpovedania za skutočnosti, za ktoré účastník konania zodpovedá*), a *neinformovaním spotrebiteľa o daňovom identifikačnom čísle, označení registra, ktorý účastníka konania zapísal, o čísle zápisu, a zároveň o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha.*

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinností bez právneho dôvodu, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, práva na do omylu neuvádzajúce informácie spôsobilé narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa, a práva na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo jeho informovaním o povinnosti uplatňovať si právo zo zodpovednosti za vady vymeneného výrobku aj predložením pôvodného dodacieho listu a reklamačného protokolu k pôvodnému výrobku, a to napriek skutočnosti, že momentom výmeny tovaru za nový tovar začína plynúť nová záručná doba a žiadanie predkladania vyššie uvedených písomností, týkajúcich sa pôvodného výrobku, nemá žiaden súvis s novým výrobkom. Spotrebiteľia zároveň nemajú žiadnu povinnosť archivovať si požadované dokumenty. Poskytnutie nezákonných informácií spotrebiteľovi nemožno považovať za nevýznamný nedostatok, nakoľko ich realizáciou by došlo k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa, a k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia.

Údaje o daňovom identifikačnom čísle účastníka konania, o označení registra, ktorý ho zapísal, o čísle zápisu, ako aj o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, patria medzi základné údaje pri zmluve uzatváraanej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ dostať vždy, tak ako to stanovuje zákonodarca, a ktoré majú podstatný vplyv na ochranu spotrebiteľa a na identifikáciu predávajúceho. Absenciou vyššie uvedených informácií nielenže neboli spotrebiteľovi poskytnuté úplné informácie o predávajúcom, ale zároveň bola spotrebiteľovi sťažená možnosť obrátiť sa na príslušný orgán kontroly v prípade potreby a tým by mu potenciálne mohla vzniknúť ujma, čo nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona.

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 neprijateľnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal neprijateľnú podmienku vzťahujúcu sa na prehlásenie nezodpovedania za škody spôsobené pri preprave, čoho následkom bolo jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce mal možnosť oboznámiť sa s údajmi

na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemal možnosť podstatným spôsobom ovplyvniť ich obsah. Vzhľadom na vyššie uvedené je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách závažným porušením zákona.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praxe: 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 uzatváraní zmluvného vzťahu prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda poskytnutie do omylu neuvádzajúcej informácie o čase na využitie práva na odstúpenie od zmluvy, čo sa však nestalo, keď bol spotrebiteľ informovaný o možnosti odstúpenia od zmluvy nejasne a nezrozumiteľne, a v dôsledku takéhoto informovania sa mohol domnievať, že nemôže odstúpiť od zmluvy v období od expedovania tovaru do času jeho prevzatia, čo mu zákon umožňuje.

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 výkon práva na odstúpenie od zmluvy, bol spôsobilý ovplyvniť budúci právny úkon spotrebiteľa, a možno ho považovať za závažný.

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, ďalej neinformoval spotrebiteľa 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, o nárokoch podľa OZ v prípade výskytu vady na výrobku a následného uplatnenia reklamácie, čím mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie reklamácie, zároveň neuviedol informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov, ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok nevyužitie tohoto finančne nenáročného mimosúdneho riešenia sporov online medzi spotrebiteľom a obchodníkom, a taktiež nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, čím nemožno vylúčiť nevedenie si spotrebiteľom časového okamihu, od ktorého preberá na seba záväzok zaplatiť finančnú čiastku predávajúcemu. Správny orgán berie predmetné skutočnosti ako priťažujúce 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.

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 právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo z neobľahosti, a to bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistených povinností a zákazov.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom ustanovenia týchto právnych noriem sú kogentnými ustanoveniami, ktoré nepripúšťajú ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov a povinností nepripúšťa žiadne výnimky, za ktorých by bolo možné ich opomenúť.

Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nezabezpečil na svojom webovom sídle úplné údaje súladné so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

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 a práva zo zodpovednosti za vady výrobku, 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.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku 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,- €.

Správny orgán v zmysle § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 4 ods. 2 pokutu od 300,-€ do 16 500,-€.

Správny orgán v zmysle § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 3 ods. 1 pokutu od 200,-€ do 10 000,-€.

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, majúť na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, 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 jeho určenie, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukladanie 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.

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

Číslo: P/0138/05/2021

Dňa: 15.03.2022



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 a § 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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu**), § 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 (**d'alej len zákon o správnom konaní**)

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

účastníkovi konania: **V I S T O s.r.o., sídlo: Bánovská cesta 8220/7A, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: kontrola vykonaná na **Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (d'alej aj správny orgán)**

dátum vykonania kontroly: **dňa 21.09.2021** (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 21.09.2021 na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 10.05.2021 doručeného dňa 14.05.2021, Opakovanej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 21.06.2021 doručenej dňa 06.07.2021 a Predvolania zo dňa 12.08.2021 doručeného dňa 16.08.2021)

IČO: **31 579 582**

1. pre porušenie zákazu pre poskytovateľa služieb v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa

ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď bolo kontrolou dňa 21.09.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-1/2021, zameranou aj na preverenie dodržiavania povinností poskytovateľa služieb vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, v súvislosti s posúdením spotrebiteľskej zmluvy t. j. *Zmluva o dielo č. 04/2014 VD zo dňa 15.12.2014* zistené, že v *Zmluve o dielo č. 04/2014 VD zo dňa 15.12.2014* v článku VII. *Záručná doba – zodpovednosť za vady* v bode 7.7. bolo uvedené: „*Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu vady diela uplatní po jej zistení písomnou formou do rúk oprávneného zástupcu zhotoviteľa podľa čl. I. tejto zmluvy*“, keď zákon neviaže uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku resp. poskytnutej služby na určitú formu právneho úkonu s povinnosťou zasielania *do rúk oprávneného*, musí však ísť o jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce vôľu vykonať konkrétny právny úkon, z vyššie uvedeného vyplýva, že ak sa spotrebiteľ rozhodne uplatniť právo zo zodpovednosti za vady výrobku, niet žiadneho dôvodu, nútiť ho, aby tento úkon realizoval *do rúk oprávneného*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti, ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu

2. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie, reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 21.09.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-1/2021, bolo zistené, že predávajúci, poskytovateľ služby a zhotoviteľ diela reklamáciu diela - *stavba – rodinný dom* (zhotoveného na základe zmluvy o dielo č. 04/2014 VD zo dňa 15.12.2014 a kúpnej zmluvy zo dňa 17.09.2015), uplatnenú prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu predávajúceho, poskytovateľa služby a zhotoviteľa diela Jozef Čerňava <vistoza@vistoza.sk> spotrebiteľom dňa 02.09.2020 na vady: „*oprava vstupného priestoru do domu - popraskaná omietka, oprava prístrešku na autá medzi domom c4 a domom c5, kde je prasklina cez ktorú kvapká voda, oprava chybujúcich častí striech - chýba zemina, vrstva štrku/hliny a oprava, uchytenie komína na dome c4, nakoľko sa hýbe celá jeho vrchná časť*“, **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

3. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 21.09.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-1/2021, bolo zistené, že predávajúci, poskytovateľ služby a zhotoviteľ diela pri vybavovaní reklamácie diela - *stavba – rodinný dom* (zhotoveného na základe zmluvy o dielo č. 04/2014 VD zo dňa 15.12.2014 a kúpnej zmluvy zo dňa 17.09.2015), uplatnenú prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu predávajúceho, poskytovateľa služby a zhotoviteľa diela Jozef Čerňava <vistoza@vistoza.sk> spotrebiteľom dňa 02.09.2020 na vady: „*oprava vstupného priestoru do domu - popraskaná omietka, oprava prístrešku na autá medzi domom c4 a domom c5, kde je prasklina cez ktorú kvapká voda, oprava chybujúcich častí striech - chýba zemina, vrstva štrku/hliny a oprava, uchytenie komína na dome c4, nakoľko sa hýbe celá jeho vrchná časť*“, **nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní od doby jej uplatnenia**

4. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákon o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie; evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume

uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď kontrolou dňa 21.09.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-1/2021, bolo zistené, že predávajúci, poskytovateľ služby a zhotoviteľ diela vyššie uvedenú reklamáciu, ako aj v poradí druhú reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 30.11.2020 nezaevidoval v evidencii o reklamáciách, **t. j. evidencia o reklamácii neobsahovala údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu** vo výške **600,-€**, slovom **šesťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný 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-01380521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.09.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu na správnom orgáne za prítomnosti konateľa právnickej osoby- spoločnosti: **V I S T O s.r.o., sídlo: Bánovská cesta 8220/7A, 010 01 Žilina** na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 10.05.2021* (s jeho doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 14.05.2021), *Opakovanej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 21.06.2021* (s jej doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 06.07.2021) a *Predvolania zo dňa 12.08.2021* (s jeho doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 16.08.2021) pri ktorej boli, v súvislosti s prešetrením **podnetu spotrebiteľa P-1/2021** zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci resp. poskytovateľ služieb.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho resp. poskytovateľa služieb:

Podľa § 3 ods. 1 zákona o správnom konaní správne orgány postupujú v konaní **v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi**. Sú povinné chrániť záujmy štátu a spoločnosti, práva a záujmy fyzických osôb a právnických osôb a dôsledne vyžadovať plnenie ich povinností.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Podľa § 2 písm. i) zákona o ochrane spotrebiteľa **službou** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány štátnej správy, ako je uvedené v § 19.

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

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa **reklamáciou** je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

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

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je **predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje **o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.**

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ ako objednávateľ uzatvoril s predávajúcim, poskytovateľom služby a zhotoviteľom diela zmluvu o dielo č. 04/2014 VD zo dňa 15.12.2014 na dielo *stavba – rodinný dom v radovej zástavbe typ sekcia E6,3 (B4) na pozemku parcela č. 5083/83 o výmere 181 m², druh pozemku ostatné plochy, k.ú. Žilina, evidovanom Správou katastra Žilina na LV č. 7177 a kúpnu zmluvu zo dňa 17.09.2015 s predmetom kúpy rozostavaný rodinný dom na KNC parc. č. 5083/452, zastavané plochy a nádvoria o výmere 89m² s kúpnu cenou 30.000,-€ a prebratím diela spotrebiteľom na základe *Zápisu o odovzdaní a prevzatí budovy alebo stavby zo dňa 30.01.2016.**

V zmluve o dielo č. 04/2014 VD zo dňa 15.12.2014 v článku VII. *Záručná doba – zodpovednosť za vady* v bode 7.7. bolo uvedené: „Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu vady diela uplatní po jej zistení písomnou formou do rúk oprávneného zástupcu zhotoviteľa podľa čl. I. tejto zmluvy“, **čím predávajúci resp. poskytovateľ služieb porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď zákon neviaže uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku resp. poskytnutej služby na určitú formu právneho úkonu s povinnosťou zasielania *do rúk oprávneného*, musí však ísť o jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce vôľu vykonať konkrétny právny úkon, z vyššie

uvedeného vyplýva, že ak sa spotrebiteľ rozhodne uplatniť právo zo zodpovednosti za vady výrobku, niet žiadneho dôvodu, nútiť ho, aby tento úkon realizoval *do rúk oprávneného*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti, ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu.

Dňa 02.09.2020 si spotrebiteľ uplatnil u zhotoviteľa diela reklamáciu formou e-mailu na e-mailovú adresu Jozef Čerňava <vistoza@vistoza.sk na vady: *oprava vstupného priestoru do domu - popraskaná omietka, oprava prístrešku na autá medzi domom c4 a domom c5, kde je prasklina cez ktorú kvapká voda, oprava chybujúcich častí striech - chýba zemina, vrstva štrku/hliny a oprava, uchytienie komína na dome c4, nakoľko sa hýbe celá jeho vrchná časť*. Predávajúci resp. poskytovateľ služby a zhotoviteľ diela na danú reklamáciu nereagoval, čím reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom nevybavil v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo jej uplatnenia a v uvedenej lehote nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie.

Zároveň bolo zistené, že predávajúci resp. poskytovateľ služby a zhotoviteľ diela reklamáciu zo dňa 02.09.2020, ako aj v poradí druhú reklamáciu zo dňa 30.11.2020 nezaevidoval v evidencii o reklamáciách, t. j. evidencia o reklamáciách neobsahovala údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci resp. poskytovateľ služby v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **V I S T O s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 08.02.2022 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 14.02.2022 na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 26.05.2021 bolo správnemu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené *vyjadrenie k oznámeniu o začatí kontroly* od účastníka konania, v ktorom uvádza, že spotrebiteľovi predal na základe kúpnej zmluvy zo dňa 17.09.2015 rozostavaný rodinný dom, ktorý bol zhotovený na základe Zmluvy o dielo č. 04/2014 VD zo dňa 15.12.2014 a odovzdaný na základe Zápisu o odovzdaní zo dňa 30.01.2016 bez vád. Spotrebiteľ si dňa 30.11.2020 reklamoval tzv. skryté vady diela, ktoré však neboli uznané a táto skutočnosť mu bola oznámená listom zo dňa 29.12.2020. Ďalej uvádza, že v súlade s § 619 Občianskeho zákonníka, ktorý sa na vec vzťahuje, vo veci uplynula záručná 5 ročná lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutá na dielo, a toto právo už nie je možné uplatniť ani na súde, ani v správnom konaní a aj na základe uvedeného pokladá kontrolu za zahájenú v rozpore so zákonom.

K čomu správny orgán uvádza, že v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „*Slovenská obchodná inšpekcia kontroluje vnútorný trh podľa § 2 a podľa osobitných predpisov.*“, pričom medzi osobitné predpisy je výslovne zaradený aj zákon o ochrane spotrebiteľa, Slovenská obchodná inšpekcia teda kontroluje dodržiavanie povinností predávajúceho – poskytovateľa služieb ustanovených v zákone o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán v tejto súvislosti zároveň poukazuje na skutočnosť, že zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v ustanovení § 2 písm. a) - predmet kontroly vnútorného trhu, uvádza, že predmetom kontroly vnútorného trhu je predaj výrobkov a poskytovanie služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, medzi ktoré je výslovne zaradený aj zákon o ochrane spotrebiteľa.

Z uvedeného teda nesporne vyplýva kompetencia Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonávať dozor nad plnením povinností v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. je orgánom oprávneným kontrolovať, či sú spotrebiteľom poskytované služby v súlade so zmluvnými ako aj zákonnými podmienkami. Kontrolná činnosť Slovenskej obchodnej inšpekcie nie je obmedzená trvaním záručnej doby, nakoľko Slovenská obchodná inšpekcia nie je kompetentná priznávať práva alebo nároky podľa ustanovení Občianskeho zákonníka a nevstupuje do občiansko – právnych vzťahov.

Dňa 14.07.2021 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu doručené *vyjadrenie*, v ktorom účastník konania opakovane poukazuje na ustanovenie § 619 Občianskeho zákonníka a podotýka, že v uvedenej veci sú spory riešené v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a vo veci sa nejedná o spotrebiteľskú zmluvu.

K čomu správny orgán uvádza, že k časti tvrdení sa už vyššie vyjadril a zároveň poukazuje na § 52 Občianskeho zákonníka v zmysle ktorého spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Účastník konania v danom prípade pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy konal v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, nakoľko z výpisu z obchodného registra vyplýva, že predmetom činnosti účastníka konania je okrem iného uskutočňovanie stavieb a ich zmien. Objednávateľ (podávateľ podnetu) v predmetnom spore vystupuje ako spotrebiteľ, keďže sa jedná o fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy nekonala v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V tejto súvislosti teda vznikajú účastníkovi konania ako poskytovateľovi uvedenej služby povinnosti vyplývajúce z ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 18 ods. 4, 9, 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydať písomný doklad o jej vybavení a viesť evidenciu o reklamáciách s taxatívne stanovenými údajmi a nesmie porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Účastník konania ako poskytovateľ služby nesplnil vo vzťahu k spotrebiteľovi svoje zákonné povinnosti a dodržiavanie zákazu, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa podľa ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 18 ods. 4, 9, 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.09.2021 účastník konania uviedol, že sa vyjadrí dodatočne.

Dňa 04.10.2021 bolo správne orgánu doručené *vyjadrenie* účastníka konania, v ktorom informuje správny orgán o vykonaných opatreniach na odstránenie vzniknutého stavu.

Na margo uvedeného správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov, či prijatie opatrení na ich predchádzanie hodnotí kladne, ale zároveň dodáva, že uvedené nezbavuje účastník konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Podľa § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enuciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení doručenému správny orgán dňa 03.03.2022 prostredníctvom poštového podniku uvádza, že mu nie je možné vytknúť ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu s poukazom na ustanovenie § 649 Občianskeho zákonníka, nakoľko tento ustanovuje, že objednávateľ si musí uplatniť reklamáciu a v slovenskom právnom poriadku platí zmluvný právny systém, je úplne právne v poriadku, že v Zmluve o dielo si strany dohodnú postup pri uplatnení reklamácie. Uvedené nie je možné považovať za menšiu ochranu spotrebiteľa, práve naopak jedná sa o skutočnosť, ktorá spotrebiteľovi umožní preukázanie podania reklamácie, keďže lehota stanovená v § 649 je prekluzívnou, t. j. neuplatnením práva v lehote danej zákonom toto právo zaniká. Ďalej vo svojom vyjadrení konštatuje, že nedostatok v evidencii o reklamáciách odstránil a vznikol nedopatrením a poukazuje, že reklamácia spotrebiteľa bola neopodstatnená, o čom svedčí aj skutočnosť, že si ju spotrebiteľ v zákonom možnej lehote neuplatnil na súde.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť realizovať právny úkon uplatnenia zodpovednosti za vady výrobku resp. poskytnutej služby vo forme doručovania *do rúk oprávneného* a preto nemožno od spotrebiteľa žiadať aby tento úkon realizoval spôsobom stanoveným poskytovateľom služby. Je postačujúce aby tento úkon bol riadne adresovaný a jednoznačne formulovaný. Slovenská obchodná inšpekcia posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán dodáva, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností a dodržiavanie zákazov tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci resp. poskytovateľ služby zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej rozhodovacej činnosti súdov v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-1/2021, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 21.09.2021, vyjadreniami účastníka konania, predloženými dokladmi a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **je V I S T O s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a), § 18 ods. 4, 9, 10 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydať písomný doklad o jej vybavení a evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a **nesmie** porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a), § 18 ods. 4, 9, 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho resp. poskytovateľa služby bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav vecí, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty bolo **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadnuté na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho resp. poskytovateľa služby znemožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia, nevydal do 30 dní odo dňa jej uplatnenia ani písomný doklad o jej vybavení a nevedol evidenciu spotrebiteľských reklamácií s taxatívne stanovenými náležitosťami, ako aj v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, vymienením si zasielania uplatneného práva zo zodpovednosti za vady výrobku *do rúk oprávneného*.

Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (a v porušení práva na informácie), ako aj v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinností bez právneho dôvodu a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti zo strany účastníka konania.

Nevedením evidencie spotrebiteľských reklamácií s taxatívne stanovenými náležitosťami predávajúci resp. poskytovateľ služby zároveň sťažil činnosť správneho orgánu, nakoľko dôležitosť vedenia evidencie spotrebiteľských reklamácií je veľká, a to nielen z hľadiska spotrebiteľa, ale aj z hľadiska predávajúceho, pretože táto evidencia slúži správneho orgánu na preverenie tvrdení spotrebiteľa. Je teda v záujme samotného predávajúceho, aby viedol úplnú evidenciu spotrebiteľských reklamácií so všetkými požadovanými náležitosťami.

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

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, práva na informácie. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do výšky 66 400,00 €.

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 protiprávného 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.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.

POUČENIE :

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