

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

Číslo: P/0169/05/2021

Dňa: 23.05.2022



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: **Ing. Libor Špimr SILVA-FORST**, miesto podnikania: **Aloisa Lutonského 718/15, 031 01 Liptovský Mikuláš**

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 20.12.2021** (na základe Predvolania zo dňa 15.11.2021 doručeného dňa 25.11.2021)

IČO: 32 599 439

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 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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Ing. Libor Špimr SILVA-FORST a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 15.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *OBCHODNÉ PODMIENKY* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *NAPÍŠTE NÁM* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *KONTAKTY* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *HODNOTENIE OBCHODU* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *PODMIENKY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *LIFESTYLE* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *EASY* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *LINE* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *BASIC* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *JEANS* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *JEANS* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *FOTOOBRAZY* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *ZNAČKY* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *Objednávkový proces výroby* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), <http://www.kvalitne-slovenske.sk/slovenski-producenti/slovensky-dizajnovy-nabytok-sameskin.html> (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *Podmienky ochrany osobných údajov* (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.sameskin.com, dňa 20.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *OBCHODNÝCH PODMIENKACH* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021, **d'alej len OP**) v článku 6) *PRÁVO SPOTREBITEĽA ODSÚPIŤ OD ZMLUVY* bolo uvedené: „...Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty...“, nakoľko podľa zákona č. 102/2014 Z. z. *lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1* z čoho vyplýva, že spotrebiteľ nemusí odstúpenie od zmluvy doručiť najneskôr v posledný deň 14 dňovej lehoty (za akceptácie vyššie uvedeného počítania predmetnej lehoty) a vymienenie si danej povinnosti je ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu

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

-ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Ing. Libor Špimr SILVA-FORST a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 20.12.2021 zistené, že v *OP* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) v článku 11) *REKLAMAČNÝ PORIADOK* bolo uvedené: „...U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie“

a manipulačné poplatky...“, pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; vymienenie si výhrady predávajúceho o znášaní nákladov spotrebiteľom u „zamietnutých reklamácií“ je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa, pričom zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho) sa nemôžu odchyliť od Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb., **dalej len OZ**) v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia

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 vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Ing. Libor Špimr SILVA-FORST* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 20.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) v článku 3) *DRUHY DOPRAVY VEREJNÝMI PREPRAVCAMI* v bode *TOVAR DORUČOVANÝ SLOVENSKOU POŠTOU – OBCHODNÝ BALÍK* bolo uvedené: „...*Za škody vzniknuté pri preprave nenesie dodávateľ zodpovednosť.*“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za poškodenie zásielky prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi – predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci – spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim – dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku

4. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa - riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Ing. Libor Špimr SILVA-FORST* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 20.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) v článku 4) *ZÁRUKA* bolo uvedené: „...*Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade*...“, keď v zmysle § 621 OZ začína záručná doba plynúť *od prevzatia veci kupujúcim* a nie dňom uvedeným na „doklade“

5. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

- **poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie**

od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Ing. Libor Špimr SILVA-FORST a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 20.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 na správnom orgáne 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 citovaného zákona ani riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona

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 väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. “, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Ing. Libor Špimr SILVA-FORST a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 20.12.2021 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

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 vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Ing. Libor Špimr SILVA-FORST* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 20.12.2021 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 neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **úhrnnú pokutu** vo výške **200,-€, slovom dvesto 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-01690521.

O d ô v o d n e n i e

Kontrolou vykonanou *Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj* na správnom orgáne na základe *Predvolania* zo dňa 15.11.2021 (s jeho listinným doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 25.11.2021) s fyzickou osobou – spoločnosťou: **Ing. Libor Špimr SILVA-FORST, miesto podnikania: Aloisa Lutonského 718, 15, 031 01 Liptovský Mikuláš** boli, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdením webového sídla www.sameskin.com (ktorého je prevádzkovateľom) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Ing. Libor Špimr SILVA-FORST* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 15.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *OP* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *NAPÍŠTE NÁM* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *KONTAKTY* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *HODNOTENIE OBCHODU* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), *PODMIENKY OCHRANY OSOBNÝCH*

ÚDAJOV (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), LIFESTYLE (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), EASY (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), LINE (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), BASIC (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), JEANS (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), JEANS (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), FOTOOBRAZY (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), ZNAČKY (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), Objednávkový proces výrobu (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), <http://www.kvalitne-slovenske.sk/slovenski-producenti/slovensky-dizajnovy-nabytok-sameskin.html> (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021), Podmienky ochrany osobných údajov (príloha č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.sameskin.com, dňa 20.12.2021 v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v OP (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) v článku 6) PRÁVO SPOTREBITEĽA ODSŤUPIŤ OD ZMLUVY bolo uvedené: „...Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko podľa zákona č. 102/2014 Z. z. *lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1* z čoho vyplýva, že spotrebiteľ nemusí odstúpenie od zmluvy doručiť najneskôr v posledný deň 14 dňovej lehoty (za akceptácie vyššie uvedeného počítania predmetnej lehoty) a vymienenie si danej povinnosti je ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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 uzatváranéj na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Ing. Libor Špimr SILVA-FORST a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 20.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) v článku 11) REKLAMAČNÝ PORIADOK bolo uvedené: „...U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím*“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; vymienenie si výhrady predávajúceho o znášaní nákladov spotrebiteľom u „*zamietnutých reklamácií*“ je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa, pričom zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho) sa nemôžu odchýliť od OZ v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: Ing. Libor Špimr SILVA-FORST a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 20.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) v článku 3) *DRUHY DOPRAVY VEREJNÝMI PREPRAVCAMI* v bode *TOVAR DORUČOVANÝ SLOVENSKOU POŠTOU – OBCHODNÝ BALÍK* bolo uvedené: „...*Za škody vzniknuté pri preprave nenesie dodávateľ zodpovednosť.*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky** v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, 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 prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi – predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci – spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim – dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: Ing. Libor Špimr SILVA-FORST a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 20.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2021) v článku 4) *ZÁRUKA* bolo uvedené: „...*Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle § 621 OZ začína záručná doba plynúť *od prevzatia veci kupujúcim* a nie dňom uvedeným na „*doklade*“.

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, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Zároveň je predávajúci povinný 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 dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Ing. Libor Špimr SILVA-FORST* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 20.12.2021 na správnom orgáne 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, poskytnúť spotrebiteľovi 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..**

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 dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Ing. Libor Špimr SILVA-FORST* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 20.12.2021 na správnom orgáne 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.**

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 dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Ing. Libor Špimr SILVA-FORST* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.sameskin.com (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 20.12.2021 na správnom orgáne 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.**

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania, keďže správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov. Predávajúcemu bola uložená úhrnná pokuta za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, teda za delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na najzávažnejší delikt. Vzhľadom na uvedené, bola v danom prípade uložená pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **Ing. Libor Špimr SILVA-FORST**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 19.04.2022 (s listinným doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 22.04.2022), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 20.12.2021 vyjadrila osoba prítomná pri kontrole – účastník konania, ktorý uviedol, že nedostatky odstráni.

Dňa 21.12.2021 bolo správne mu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza, že zistené nedostatky boli odstránené.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, ale zároveň poukazuje na ustanovenie § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého 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.

Dňa 28.04.2022 bolo správne mu orgánu prostredníctvom poštového podniku doručené *vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania*, v ktorom účastník konania na jeho začiatku popisuje svoje zdravotné problémy, poukazuje na promptné odstránenie zistených nedostatkov, na skutočnosť, že sa na výkon kontroly nedostavil so zdravotnými ťažkosťami a opisuje incident, ktorý sa odohral na vrátnici s pracovníkom budovy, v ktorej sídli Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj. Ďalej vo svojom vyjadrení uvádza, že nedostatky považuje za nedostatky administratívneho charakteru, nakoľko neboli spôsobené úmyselne, ale nedopatrením respektíve nepochopením zákona a dodáva, že nikomu nespôsobil žiadnu ujmu, či škodu a jeho výrobky sú vrátane komunikácie so zákazníkmi vysoko pozitívne, o čom svedčia aj verejné referencie spotrebiteľov. Konštatuje, že vôbec nechápe, prečo sa ide priestupok voči spotrebiteľovi posudzovať ako delikt najprísnejšie postihnuteľný a okrem toho sa v oznámení o začatí správneho konania píše „*v súbehu viacerých správnych deliktov*“, uvedenému taktiež nerozumie, nakoľko sa delikt týka len jedného deliktu a tým je ochrana spotrebiteľa. Ďalej vo svojom vyjadrení kladie otázku, že kto bude znášať jeho náklady spojené s cestou do Žiliny a opakovane poukazuje na skutočnosť, že jeho cieľom nebolo poškodiť spotrebiteľa a zistené nedostatky boli formálneho charakteru a ku nedostatku uvedenému v bode 3 rozhodnutia uvádza, že nebolo jeho cieľom odmietnuť spotrebiteľa pri poškodení zásielky počas prepravy, ale cieľom bolo upozorniť klienta, že on ako predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za tovar počas prepravy treťou zmluvnou stranou, a nie, že on ako predávajúci nebude vybavovať stratu zásielky. V závere svojho vyjadrenia uvádza, že za pravdu mu dáva aj ten fakt, že kontrola nebola vykonaná na základe sťažnosti klienta, ktorý by poukazoval na jeho úmyselne poškodenie alebo na upretie práv zo zákona.

K čomu správny orgán uvádza, že poukaz na nespôsobenie materiálnej škody spotrebiteľovi nemožno považovať za liberačný dôvod zo zisteného protiprávneho stavu, nakoľko účastník konania sa svojím konaním dopustil iných správnych deliktov, ktoré sú ohrozovacími deliktami a preto pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy, a teda je irelevantné, či účastník konania týmto opomenutím alebo konaním reálne spôsobil škodu na strane spotrebiteľa alebo nie. Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená

s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci, 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.

Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa. Na margo tvrdenia účastníka konania ohľadom najprísnejšie postihnuteľného správneho deliktu, správny orgán pre úplnosť cituje z oznámenia o začatí správneho konania, v ktorom uviedol, nasledovné: „*Vzhľadom k uvedenému Vám oznamujeme začatie správneho konania o uložení pokuty v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Správny poriadok“) podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pri súbehu viacerých správnych deliktov správny orgán uplatnil na základe analógie legis tzv. absorpčnú zásadu, v ktorej podstata spočíva v absorpcii sadzieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší) a začína správne konanie za správny delikt podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na správny delikt najprísnejšie postihnuteľný.*“. Správny orgán uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania a dovoľuje si opakovanie podotknúť, že vykonanou kontrolou boli zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., teda dvoch právnych predpisov a správny orgán ich posúdil súbeh správnych deliktov. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatela prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnuteľný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, ktorej podstata spočíva v absorpcii sadzieb, teda prísnejší trest pohlcuje miernejší.

Ku námietke účastníka konania vzťahujúcej sa nenesenie zodpovednosti za škody vzniknuté pri preprave, správny orgán konštatuje, že dané zistenie je pravdivé a vychádza z aplikačnej praxe a judikatúry a zároveň dáva účastníkovi konania do pozornosti Rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky 10Sžo/2/2016 zo dňa 29.03.2017 v ktorom potvrdil neprijateľnosť danej podmienky, keď sa stotožnil s právnym posúdením správneho orgánu, ako aj s jeho skutkovými zisteniami. Ku otázke ohľadom preplatenia nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s predvolaním a dostavením sa na správny orgán, správny orgán uvádza, že v zmysle ustanovenia § 4 ods. 3 písm. b) zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu je Slovenská obchodná inšpekcia oprávnená pri kontrole požadovať od kontrolovaných osôb potrebné informácie a doklady a za týmto účelom bolo účastníkovi konania zasielané predvolanie na dostavenie sa na správny orgán dňa 20.12.2021 o 13:00 hod., ktoré bolo následne z dôvodu nepriaznivej pandemickej situácie pre ochorenie COVID- 19, spôsobenú vírusom SARS-CoV-2 zrušené. Dňa 06.12.2021 bolo správnomu orgánu prostredníctvom

e-mailu doručené podanie, v ktorom účastník konania žiada o vykonanie kontroly v stanovenom termíne, čomu správny orgán vyhovel a dňa 20.12.2021 sa účastník konania vzhľadom na splnenie vyššie uvedenej povinnosti v zmysle vyššie uvedenej právnej úpravy dostavil na výkon kontroly. Ku tvrdeniu účastníka konania, že kontrola nebola začatá na základe sťažnosti klienta, ktorý by poukazoval na jeho úmyselne poškodenie alebo na upretie práv zo zákona, správny orgán konštatuje, že vykonaná kontrola bola zameraná aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P- 356/2021, v ktorom žiada o kontrolu obchodných podmienok e-shopov so sídlom v Žilinskom kraji.

Dňa 29.04.2022 bolo správnomu orgánu prostredníctvom poštového podniku doručenie v poradí druhé vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania uvádza, že odmieta tvrdenia o tom, že akokoľvek poškodil akéhokoľvek spotrebiteľa a preto stanovisko správneho orgánu považuje za silne účelové, zaujaté a to z nasledovných dôvodov. Ku nedostatku v bode 1 rozhodnutia uvádza, že si je vedomý, že obchodná podmienka mala byť formulovaná tak ako uvádza správny orgán, ku nedostatku v bode 2 rozhodnutia uvádza, že nikde nenapísal, že pri zamietnutých reklamáciách bude účtovať náklady, nakoľko uvádza, že tieto náklady môžu byť spotrebiteľovi účtované, pretože význam slova môžu a budú je diametrálne odlišný. Ku nedostatku opísanom v bode 3 rozhodnutia uvádza, že trvá na tom, že za škodu na výrobku počas prepravy nenesie zodpovednosť a osoby s ktorými má zmluvný vzťah sú poistené na škody spôsobené počas prepravy. Ako príklad uvádza situáciu, keď zákazníkovi pošle výrobok a ten mu príde poškodený počas prepravy, zákazník výrobok neprevezme a vráti sa nedoručený. Zákazník ho medzitým kontaktuje a dokazuje, že tovar neprevzal práve z dôvodu poškodenia výrobku počas prepravy a je logické, že následne zašle zákazníkovi po vzájomnej dohode nový výrobok alebo v prípade, ak zákazník odstúpi od zmluvy budú mu vrátené peniaze. Uvedené predstavuje normálny postup, nič zlého, klamlivého a obmedzujúceho voči zákazníkovi. Ďalej uvádza prípad z praxe, keď poslal zákazníkovi do Prahy výrobok, no tento nebol doručený a nikto z prepravnej spoločnosti nevedel kde sa nachádza, následne o tom upovedomil zákazníka a dohodol sa s ním, že počká 10 dní, ale výrobok ani po 10 dňoch nebol doručený zákazníkovi, a tak mu vyrobil a zaslal nový výrobok. Po 15tich dňoch ho kontaktoval zákazník, že mu chcel kuriér doručiť prvotný výrobok, ktorý neprevzal a vráti sa mu späť na jeho adresu. Konštatuje, že našťastie sa jednalo o typický výrobok, ktorý mohol následne predat'. V prípade atypického výrobku by mu vznikla neuhradená škoda, v tom, že vyrobil dva produkty, ale predal iba jeden. Keď sa mu vrátil výrobok ako nedoručený nemal nárok na žiadne odškodné od kuriérskej spoločnosti. Ku nedostatkom uvedeným v bode 4, 5, 6 rozhodnutia účastník konania poukazuje na skutočnosť, že všetky procesy formulovania rieši s každým zákazníkom telefonicky, e-mailom alebo osobne a opakovane poukazuje, že sa jedná o nedostatky formálneho charakteru a nie účelové chyby, ktoré by mali a majú za dôsledok obmedzenie práv či poškodenie zákazníka. Dodáva, že o tom vypovedajú aj referencie a spokojnosť zákazníkov. Ďalej uvádza, že každú jednu objednávku konzultuje so spotrebiteľom a to preto, aby sa nestalo, že spotrebiteľ respektíve jeho dieťa v jeho mene objedná tovar a rodič o tom nevie, z uvedeného dôvodu zrušil aj možnosť posielat' veci na dobierku, aby sa vyhol možným stratám. Je opatrný aj z dôvodu, že ponúkané výrobky nie sú klasickej podoby, ale v každej objednávke dáva možnosť spotrebiteľovi určiť si konfiguráciu výrobku. V závere svojho vyjadrenia opätovne konštatuje, že nevie prečo zistené nedostatky boli zaradené do skupiny, ktoré budú posudzované ako najprísnejšie a v prípade, že správny orgán neuzná a nezoberie na zreteľ jeho tvrdenia žiada vypovedať do zápisnice.

Ku tvrdeniam účastníka konania v súvislosti s tým, že jeho konaním nebola spôsobená škoda žiadnemu spotrebiteľovi, námietke vzťahujúcej sa na nenesenie zodpovednosti za škody vzniknuté pri preprave ako aj poukaz na hodnotenie nedostatkov podľa najprísnejšie postihnutelného, správny orgán uvádza, že k uvedenému sa už vyjadril vyššie v rozhodnutí a pridržiava sa svojich tvrdení. Ku námietke účastníka konania týkajúcej sa možnosti účtovania nákladov pri zamietnutých reklamáciách správny orgán uvádza, že z významu slova možno vyplýva určitá pravdepodobnosť pre spotrebiteľa, že si predávajúci bude účtovať náklady pri zamietnutých reklamáciách a v súvislosti s uvedením nemožno zmluvnú podmienku vyhodnotiť ako súladnú so zákonom.

Ku tvrdeniam účastníka konania ohľadom zistených nedostatkov v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. správny orgán uvádza, že je potrebné, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru čo najúplnejšie informácie, ktoré zákon č. 102/2014 Z. z. taxatívne vymedzuje a zároveň ustanovuje povinnosť predávajúcemu o nich spotrebiteľa informovať pred uzavretím zmluvy na diaľku, čo v danom prípade nebolo splnené. Ku žiadosti účastníka konania o vypovedanie do zápisnice správny orgán uvádza, že vyjadrenia účastníka konania bral do úvahy v celom ich rozsahu a taktiež na ne prihliadol pri určovaní výšky sankcie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie Ing. Libor Špimr SILVA-FORST** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. c), § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve a je **povinný** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. c), § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve a riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladné podmienky, vymienením si doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty, informovaním spotrebiteľa o znášaní nákladov u zamietnutých reklamácií, ďalej stanovením nenesenia zodpovednosti za škody vzniknuté pri preprave, ako i definovaným plynutia záručnej doby dňom uvedeným na doklade.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie povinností bez právneho dôvodu, na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán a práva na riadne informovanie o podmienkach reklamácie.

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

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

Uvedením údajov o začatí plynutia záručnej doby odo dňa uvedeného v doklade, došlo zo strany účastníka konania k nesplneniu povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, ktorú vzhľadom na význam práva zo zodpovednosti za vady výrobku nemožno považovať za zanedbateľný nedostatok.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania ako predávajúci neposkytol 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, ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, neinformoval spotrebiteľa o poučení o nárokoch spotrebiteľa podľa § 622 a 623 OZ pri uplatnení reklamácie, čím by mu zjednodušil postup pri uplatnení dotknutého práva, ako i o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho o riešenia sporov a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok, že spotrebiteľ v prípade potreby nevyužije tento peňažne nenáročný mimosúdny spôsob riešenia sporov. Správny orgán na základe uvedeného berie vyššie zadefinované nedostatky, ako priťažujúce okolnosti.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených všetkých 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, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci 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.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a aj právo na informácie. 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 a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

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

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

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

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

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu 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.

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

Číslo: P/0173/05/2021

Dňa: 24.05.2022



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: **RIMEX Žilina, s. r. o., sídlo: Odtrnovie 817, 013 22 Rosina**

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 27.12.2021** (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na podanie vysvetlenia k zisteným nedostatkom zo dňa 14.12.2021 doručeného dňa 14.12.2021 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 27.12.2021 doručeného dňa 03.01.2022)

IČO: 36 440 850

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 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 uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 19.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Domov* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Servis* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Články* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Nábytok* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Kontakty* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *E-shop* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Obchodné podmienky* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Výhodné ceny, aktuálne zľavy* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Košík s tovarom (objednávka)* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.rimex.sk, dňa 27.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *Obchodných podmienkach* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021, **d'alej len OP**) v článku 9. *Reklamačný poriadok* bolo uvedené: „*Na úspešné uplatnenie reklamácie je potrebné, aby kupujúci predložil tovar s originálnym obalom, záručným listom, dodacím listom a dokladom o zaplatení.*“, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť doručovať predávajúcemu výrobok, ktorý je predmetom uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov, spolu *s originálnym obalom, záručným listom, dodacím listom a dokladom o zaplatení*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu

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 ochranu jeho ekonomických záujmov, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 4. *Práva a povinnosti kupujúceho* bolo uvedené: „*Kupujúci má právo písomne odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru. V prípade, že tak kupujúci učiní, má tiež právo na vrátenie kúpnej ceny v lehote 15 dní odo dňa, kedy od zmluvy odstúpil.*“ a v článku 8. *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené: „*Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, a to bez uvedenia dôvodu. V takom prípade mu predávajúci v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy vráti kúpnu cenu alebo preddavok za zaplatený tovar*“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote **14 dní** od prevzatia tovaru a zároveň povinnosť predávajúcemu vrátiť finančné prostriedky spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní

odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 pracovných dní namiesto 14 kalendárnych dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a dlhšej lehoty (15 dní namiesto 14 dní) na vrátenie peňazí spotrebiteľovi (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) môže dôvodne viesť k vzniku majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa a je porušením vyššie uvedeného zákazu

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

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 8. *Odstúpenie o zmluvy* bolo uvedené: „Tovar bude prevzatý späť len v prípade, že bude v pôvodnom obale, nebude vykazovať známky použitia, nebude poškodený, bude vrátený spolu s príslušenstvom, príslušnou dokumentáciou a s originálnym dokladom o kúpe“, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“, z čoho vyplýva, že predávajúci musí prevziať tovar a ak je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený, bude vykazovať známky použitia a bez originálu dokladu o kúpe), uvedené nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov neprevziať tovar a nevrátiť spotrebiteľovi všetky platby podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom takéhoto konania by mohol byť vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy

4. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

- **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 9. *Reklamačný poriadok* bolo uvedené: „Reklamácia bude vybavená uskutočnením opravy vadného výrobku, súčiastky alebo dielca alebo výmenou vadného výrobku, súčiastky alebo dielca za nový výrobok, súčiastku alebo diel, a to podľa uváženia predávajúceho“, nakoľko v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je vybavením reklamačného konania nielen odovzdanie opraveného výrobku, alebo výmenou výrobku, ale aj vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie

5. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

- poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: RIMEX Žilina, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 27.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 na správnom orgáne 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 citovaného zákona ani riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona

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 Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení, ďalej len 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 vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: RIMEX Žilina, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 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

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 vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 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 neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu

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 vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 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 výrobku sa končilo stlačením tlačidla „Pokračovať v objednávke“, pričom po stlačení tohto tlačidla sa objednávka ukončila a odoslala s následnou formuláciou „Vaša objednávka bola úspešne odoslaná“, čo nie je naplnením dikcie zákona

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **úhrnnú pokutu** vo výške **350,-€, slovom tristo päťdesiat 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-01730521.

O d ô v o d n e n i e

Kontrolou vykonanou *Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj* na správnom orgáne, na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na podanie vysvetlenia k zisteným nedostatkom* zo dňa 14.12.2021 (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 14.12.2021 na základe elektronickej doručenky) a na základe spísaného *inšpekčného záznamu* zo dňa 27.12.2021 (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 03.01.2022 na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou – spoločnosťou: ***RIMEX Žilina, s. r. o., sídlo: Odrnovie 817, 013 22 Rosina*** boli v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdením webového sídla www.rimex.sk (ktorého je prevádzkovateľom) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 19.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Domov* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Servis* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Články* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Nábytok* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Kontakty* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *E-shop* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *OP* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Výhodné ceny, aktuálne zľavy* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Košík s tovarom (objednávka)* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.rimex.sk, dňa 27.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *OP* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 9. *Reklamačný poriadok* bolo uvedené: „*Na úspešné uplatnenie reklamácie je potrebné, aby kupujúci predložil tovar s originálnym obalom, záručným listom, dodacím listom a dokladom o zaplatení.*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť doručovať predávajúcemu výrobok, ktorý je predmetom uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov, spolu s *originálnym obalom, záručným listom, dodacím listom a dokladom o zaplatení*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021

a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: RIMEX Žilina, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 4. *Práva a povinnosti kupujúceho* bolo uvedené: „Kupujúci má právo písomne odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní od prevzatia tovaru. V prípade, že tak kupujúci učiní, má tiež právo na vrátenie kúpnej ceny v lehote 15 dní odo dňa, kedy od zmluvy odstúpil.“ a v článku 8. *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené: „Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, a to bez uvedenia dôvodu. V takom prípade mu predávajúci v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy vráti kúpnu cenu alebo preddavok za zaplatený tovar“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní od prevzatia tovaru a zároveň povinnosť predávajúcemu vrátiť finančné prostriedky spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 pracovných dní namiesto 14 kalendárnych dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a dlhšej lehoty (15 dní namiesto 14 dní) na vrátenie peňazí spotrebiteľovi (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) môže dôvodne viesť k vzniku majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa a je porušením vyššie uvedeného zákazu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: RIMEX Žilina, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 8. *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené: „Tovar bude prevzatý späť len v prípade, že bude v pôvodnom obale, nebude vykazovať známky použitia, nebude poškodený, bude vrátený spolu s príslušenstvom, príslušnou dokumentáciou a s originálnym dokladom o kúpe“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“, z čoho vyplýva, že predávajúci musí prevziať tovar a ak je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený, bude vykazovať známky použitia a bez originálu dokladu o kúpe), uvedené nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov neprevziať tovar a nevrátiť spotrebiteľovi všetky platby podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom takéhoto konania by mohol byť vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 9. *Reklamačný poriadok* bolo uvedené: „*Reklamácia bude vybavená uskutočnením opravy vadného výrobku, súčiastky alebo dielca alebo výmenou vadného výrobku, súčiastky alebo dielca za nový výrobok, súčiastku alebo diel, a to podľa uváženia predávajúceho*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je vybavením reklamačného konania nielen odovzdanie opraveného výrobku, alebo výmenou výrobku, ale aj vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

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, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Zároveň je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.. Podľa § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informačná povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. h) citovanej právnej úpravy považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytnie spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 tohto zákona.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *RIMEX Žilina, s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 27.12.2021 na správnom orgáne 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, poskytnúť spotrebiteľovi 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..**

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 väd vec riadne užívať.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: RIMEX Žilina, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 27.12.2021 na správnom orgáne 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.**

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 dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: RIMEX Žilina, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 27.12.2021 na správnom orgáne 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.

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 dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: RIMEX Žilina, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.rimex.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 27.12.2021 na správnom orgáne 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 sa končilo stlačením tlačidla „Pokračovať v objednávke“, pričom po stlačení tohto tlačidla sa objednávka ukončila a odoslala s následnou formuláciou „Vaša objednávka bola úspešne odoslaná“, čo nie je naplnením dikcie zákona.**

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania, keďže správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov. Predávajúcemu bola uložená úhrnná pokuta za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, teda za delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na najzávažnejší delikt. Vzhľadom na uvedené, bola v danom prípade uložená pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – RIMEX Žilina, s. r. o..

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 25.04.2022 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 25.04.2022 na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 23.12.2021 bolo správnu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uvádza, že k nedostatkom došlo nedopatrením a tým, že sa spoľahol na firmu, ktorá realizovala e-shop. Dodáva, že zistené nedostatky boli odstránené.

Uvedené vyjadrenia zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021.

K čomu správny orgán uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne. Zároveň konštatuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, 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. Ku tvrdeniu účastníka konania, že nedostatky vznikli nedopatrením správny orgán uvádza, že správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci, 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.

Dňa 03.05.2022 bolo správnu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania uvádza, že zistené nedostatky boli odstránené a dodáva, že posledné dva roky kvôli pandémie zaznamenali výrazné zníženie objednávok a preto chce požiadať o zhovievavosť pri uložení pokuty. Ďalej uvádza, že napriek zisteným nedostatkom nezaznamenali žiadnu reklamáciu a teda k žiadnym negatívnym dôsledkom v praxi nedošlo, ako ani k žiadnemu porušeniu ekonomických záujmov spotrebiteľov.

K čomu správny orgán uvádza, že k odstráneniu zistených nedostatkov sa už vyššie vyjadril a pridrižiava sa svojim tvrdení. Poukaz na nespôsobenie škody spotrebiteľovi nemožno považovať za liberačný dôvod zo zisteného protiprávneho stavu, nakoľko pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy, a teda je irelevantné, či účastník konania týmto opomenutím alebo konaním reálne spôsobil škodu na strane spotrebiteľa alebo nie. Ďalej správny orgán uvádza, že 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, bola sankcia uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinností a zákazu a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinností, 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. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť

predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie RIMEX Žilina, s. r. o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a je **povinná** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu a povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladné podmienky, a to v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady výrobku stanovením povinnosti pre spotrebiteľa predložiť predávajúcemu výrobok spolu s originálnym obalom, záručným listom, dodacím listom a dokladom o zaplatení a čiastočným informovaním spotrebiteľa o spôsobe vybavenia reklamácie, ako aj v súvislosti s právnom na odstúpenie od zmluvy, deklarováním si neprevzatia výrobku, v rámci realizácie dotknutého práva, s pozmenenými vlastnosťami zavinením spotrebiteľa alebo bez originálneho dokladu o kúpe a ďalej určením so zákonom nesúladným spôsobom lehoty na využitie predmetného práva a na vrátenie peňazí po realizácii daného práva.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinnosti bez právneho dôvodu, na ochranu jeho ekonomických záujmov a práva na riadne informovanie o podmienkach reklamácie.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo informovaním spotrebiteľa o možnosti uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov voči predávajúcemu zaslaním mu výrobku spolu s originálnym obalom, záručným listom, dodacím listom a dokladom o zaplatení, napriek tomu, že zákon túto povinnosť spotrebiteľovi neukladá.

Poskytnutie informácie spotrebiteľovi o neprevzatí tovaru a teda aj o nevrátení platieb prijatých od neho na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, tak ako to stanovuje zákon, v prípade vrátenia predávajúcemu tovaru s pozmenenými vlastnosťami zavinením spotrebiteľa alebo bez originálneho dokladu o kúpe je priamym porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu

jeho ekonomických záujmov, nakoľko § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že predávajúci je povinný od spotrebiteľa prevziať tovar a spotrebiteľovi vrátiť všetky vyššie uvedené platby, bez jednostranného započítania si pohľadávok predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie predmetných platieb, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Nerešpektovaním zákonných lehôt na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi (po využití predmetného práva), stanovením zo strany predávajúceho daných lehôt v dĺžke majúcej za následok pre spotrebiteľa majetkovú ujmu, možno, vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy, hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

K naplneniu dikcie ustanovenia o povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie došlo čiastočným informovaným spotrebiteľa o spôsobe ukončenia reklamačného konania.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania ako 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, ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a neinformoval spotrebiteľa o poučení o nárokoch spotrebiteľa podľa § 622 a 623 OZ pri uplatnení reklamácie, čím by mu zjednodušil postup pri uplatnení dotknutého práva, ako i o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho o riešenia sporov a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok, že spotrebiteľ v prípade potreby nevyužije tento peňažne nenáročný mimosúdny spôsob riešenia sporov a nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Správny orgán na základe uvedeného berie vyššie zadefinované nedostatky, ako priťažujúce okolnosti.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených všetkých 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, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci 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.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a aj právo na informácie. 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 a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

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

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

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.

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 postihnutelný.

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.

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

Číslo: P/0174/05/2021

Dňa: 23.05.2022



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: **2js s.r.o., sídlo: Kysucká cesta 8549/10A, 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 27.12.2021** (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 09.12.2021 doručeného dňa 10.12.2021 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 27.12.2021 doručeného dňa 05.01.2022)

IČO: 45 303 495

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

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

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď 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 uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: 2js s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.2jsport.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 09.12.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *O nás* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Ako nakupovať* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Obchodné podmienky* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Kontakty pracovná doba* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Ochrana súkromia* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Opis výrobku + nákup* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.2jsport.sk, dňa 27.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *Obchodných podmienkach* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021, **d'alej len OP**) v článku 11. *Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy* v bode 11.5 bolo uvedené: „...V prípade, ak Kupujúci vráti objednaný tovar poškodený, čiastočne spotrebovaný resp. v stave, ktorý nezodpovedá stavu, v ktorom bol Predávajúcim odoslaný, berie na vedomie, že Predávajúci je oprávnený si takto vzniknutú škodu, ktorú je Predávajúci povinný preukázať, uhradiť zo sumy, ktorá bola uhradená kupujúcim za objednaný tovar.“, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť prijať tovar v rámci uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy a vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy

2. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa - riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: 2js s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.2jsport.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že v *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 6. *Reklamačný poriadok* v bode 6.10 bolo

uvedené: „Reklamácia Tovar, vrátane odstránenia väd daného Tovar, musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodnú na dlhšej lehote...“, nakoľko predávajúci je povinný vybaviť každú reklamáciu „ihneď“, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie“ s tým, že zákonom stanovenú reklamačnú lehotu 30 dní nemožno predĺžiť ani dohodou zmluvných strán

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

- **uviesť 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 odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,** keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: 2js s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.2jsport.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že predávajúci neuviedol 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, odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu

4. 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 vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: 2js s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.2jsport.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 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 výrobku sa končilo stlačením tlačidla „Dokončiť objednávku“, čo nie je naplnením dikcie zákona

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 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-01740521.

O d ô v o d n e n i e

Kontrolou vykonanou *Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj* na správnom orgáne, na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 09.12.2021* s jeho zaslaním dňa do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 10.12.2021 (s doručením dňa 10.12.2021 na základe elektronickej doručenky) a na základe spísaného *inšpekčného záznamu zo dňa 27.12.2021* (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 05.01.2022 na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou – spoločnosťou: **2js sport s.r.o., sídlo: Kysucká cesta 8549/10A, 010 01 Žilina** boli v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdením webového sídla www.2jsport.sk (ktorého je prevádzkovateľom) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie 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: *2js s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.2jsport.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 09.12.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *O nás* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Ako nakupovať* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Kontakty pracovná doba* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Ochrana súkromia* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), *Opis výrobku + nákup* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.2jsport.sk, dňa 27.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 11. *Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy* v bode 11.5 bolo uvedené: „...*V prípade, ak Kupujúci vráti objednaný tovar poškodený, čiastočne spotrebovaný resp. v stave, ktorý nezodpovedá stavu, v ktorom bol Predávajúcim odoslaný, berie na vedomie, že Predávajúci je oprávnený si takto vzniknutú škodu, ktorú je Predávajúci povinný preukázať, uhradiť zo sumy, ktorá bola uhradená kupujúcim za objednaný tovar.*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.*“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť prijať tovar v rámci

uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy a vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: 2js s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.2jsport.com (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 27.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021) v článku 6. *Reklamačný poriadok* v bode 6.10 bolo uvedené: „Reklamácia Tovarů, vrátane odstránenia väd daného Tovarů, musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodnú na dlhšej lehote...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko predávajúci je povinný vybaviť každú reklamáciu „*ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie*“ s tým, že zákonom stanovenú reklamačnú lehotu 30 dní nemožno predĺžiť ani dohodou zmluvných strán.

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 dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: 2js s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.2jsport.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 27.12.2021 na správnom orgáne zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť uviesť 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, odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.**

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 dodržiavanie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: 2js s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.2jsport.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 27.12.2021 na správnom orgáne 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 sa končilo stlačením tlačidla „Dokončiť objednávku“, čo nie je naplnením dikcie zákona.**

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania, keďže správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov. Predávajúcemu bola uložená úhrnná pokuta za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, teda za delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na najzávažnejší delikt. Vzhľadom na uvedené, bola v danom prípade uložená pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **2js s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 25.04.2022 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 25.04.2022 na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 14.12.2021 bolo správnemu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza, že nedostatky zistené kontrolou odstránil a zároveň

by chcel podotknúť, že alternatívne riešenie sporov má obsiahnuté v OP v bodoch 7.1-7.3. V závere žiada o zhovievavosť k prípadným sankciám.

Uvedené vyjadrenia zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.12.2021.

K čomu správny orgán uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne. Zároveň konštatuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžité 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. Ku tvrdeniam účastníka konania ohľadom informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov správny orgán uvádza, že odkaz na platformu alternatívneho riešenia spotrebiteľských nebol funkčný. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat 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 podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie 2js s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a je **povinná** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti § 3 ods. 1, § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu a povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov a riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladne podmienky, deklarovaním si započítania svojho nároku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa

na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona v prípade doručenia mu výrobku, v rámci realizácie práva na odstúpenie od zmluvy, s pozmenenými vlastnosťami zavinením spotrebiteľa a stanovením si možnosti predĺženia zákonnej reklamačnej lehoty 30 dní.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a práva na riadne informovanie o podmienkach reklamácie.

Poskytnutie informácie spotrebiteľovi o nevrátení mu celej ceny, t. j. všetkých platieb prijatých od neho na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštové a iných nákladov a poplatkov, tak ako to stanovuje zákon, v prípade vrátenia predávajúcemu tovaru s pozmenenými vlastnosťami zavinením spotrebiteľa, je priamym porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že predávajúci je povinný spotrebiteľovi vrátiť všetky vyššie uvedené platby, bez jednostranného započítania si pohľadávok predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie predmetných platieb, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy, možno daný nedostatok hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

K naplneniu dikcie ustanovenia o povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie došlo vymienením si predávajúcim možnosti predĺženia zákonnej reklamačnej lehoty 30 dní po dohode zmluvných strán, aj keď zákon nepripúšťa predĺženie uvedenej lehoty, a to ani dohodou zmluvných strán.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania ako predávajúci neuviedol pre 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, odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok, že spotrebiteľ v prípade potreby nevyužije tento peňažne nenáročný mimosúdny spôsob riešenia sporov a nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Správny orgán na základe uvedeného berie vyššie zadefinované nedostatky, ako priťažujúce okolnosti.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených všetkých 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, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií,

ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy, a teda je irelevantné, či účastník konania týmto opomenutím alebo konaním reálne spôsobil škodu na strane spotrebiteľa alebo nie. Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci, 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 súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci 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.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a aj právo na informácie. 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 a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

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

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

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

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 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.

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

Číslo: P/0178/05/2021

Dňa: 26.05.2022



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 (**d'alej len Trestný zákon**)

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

účastníkovi konania: **Travelco s.r.o., sídlo: 023 01 Oščadnica 1076**
prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná na adrese sídla účastníka konania a na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj**
dátum vykonania kontroly: **dňa 28.9.2021 a 22.11.2021**
IČO: **46 528 695**

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie povinnosti pre cestovnú kanceláriu v zmysle § 21 ods. 4 zákona o zájazdoch

• **vrátiť cestujúcemu bezodkladne najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde všetky platby, ktoré od neho prijala na základe danej zmluvy,** keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d ďalej len zákon o zájazdoch**), **s využitím podnetu spotrebiteľa=cestujúceho P-256/2020 (ďalej aj cestujúci=spotrebiteľ),** dňa 28.9.2021 a 22.11.2021 v sídle účastníka konania=cestovnej kancelárie: **Travelco s.r.o., sídlo: 023 01 Oščadnica 1076** a na **Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina,** zistené, že cestujúci=spotrebiteľ p. P.V. dňa 30.12.2019 (na základe objednávky zo dňa 29.12.2019) uzavrel s účastníkom konania=cestovnou kanceláriou, zastúpenou cestovnou agentúrou: **Invia.sk, s.r.o., Dunajská 4, 811 08 Bratislava,** **zmluvu o zájazde,** variabilný symbol: 6887445 (ktorej predmetom bol pobytový letecký zájazd do Španielska pre 2 osoby, miesto: Costa Blanca, Altea, hotel: Cap Negret**** s ubytovaním v dvojlôžkovej izbe leteckou dopravou z Pardubic do Alicante a späť, so stravovaním: polpenzia, v termíne od 4.6.2020 do 11.6.2020 v celkovej cene 1 696,88€) s úhradou sumy 848,44 dňa 30.12.2019; **cestujúci=spotrebiteľ, na základe nižšie uvedenej komunikácie, dňa 23.3.2020 odstúpil od uvedenej zmluvy o zájazde** (čo konštatoval a doplnili následnými e-mailami z dní 31.3.2020, 1.4.2020, 16.4.2020, 3.5.2020, 5.5.2020 a 6.5.2020):

-dňa 23.3.2020 cestujúci=spotrebiteľ e-mailom adresovaným cestovnej agentúre uviedol: „... u CA Invia.sk, s.r.o. mám dne 30.12.2019 uzavřenou smlouvu o zájezdu v.s. 6887445, pobyt Španělsko, Costa Blanca, Altea- hotel Cap Negret v termínu od 4.6.-11.6.2020 pro dvě osoby (P.a L.V.). V rámci této smlouvy bylo uzavřeno pojištění Faktor 100. Za tento zájezd již mnou bylo ohrazeno převodem z mého účtu ...na účet CA Invia č.....celkem 24 085,-CZK a dle smlouvy má být do 15.4.2020 doplaceno 848,44Euro. Sděluji Vám, že vzhledem k současné situaci odstupuji od předmětné smlouvy a žádám, aby mi byla vrácena již uhrazená částka vo výši 24 085,-Kč, a to zpět na účet.....“ s tým, že 26.3.2020 cestovná agentúra vo svojej poznámke uviedla, že overuje stornopodmienky v CK Travelco, s.r.o.; zároveň v tento deň 23.3.2020 cestujúci=spotrebiteľ adresoval účastníkovi konania na jeho e-mailovú adresu info@iberiatravel.sk e-mail s predmetom „**STORNO**“

-dňa 26.3.2020 cestovná agentúra informovala účastníka konania na jeho e-mailovú adresu info@iberiatravel.sk v znení: „Dobrý deň, klient chce stornovat zájezd. Rezervační číslo 278145. Prosím Vás tedy o vyčíslení výše stornopoplatku + jak dlouho tato cena storna platí. Pokud klient bude trvat na stornování zájezdu i poté, co mu předložím cenu storna, mohu Vám doručit oznámení o stornu pouze emailem?...“, na čo účastník konania dňa 26.3.2020 reagoval odpoveďou cestovnej agentúre v znení: „Dobrý deň, storno poplatok je vo výške 429,84€. Táto čiastka bude platiť do 20.5. Preto ak klienti uvažujú nad stornom kvôli corona vírusu, počkal by som do uvedeného dátumu, ako sa situácia vyvinie. Áno, môžete poslať storno iba emailom....“ s tým, že cestovná agentúra dňa 27.3.2020 zaslala cestujúcemu formulár odstúpenia od zmluvy zo dňa 27.3.2020 e-mailom, a v predmetnom e-maile uviedla: „Vážený p. V., na základe Vašeho požiadavku na stornování zájezdu Vám zasílám formulář odstoupení od smlouvy. Tento formulář prosím vytiskněte, podepište a zašlete zpět ve formátu PDF. Stornopoplatky zůstávají neměnné do 20.5.2020, čím je omezena i platnost tohoto formuláře. Dokud nezašlete formulář zpět, zájezd nelze stornovat...“

-v písomnosti zo dňa 31.3.2020, adresovanej cestovnej agentúre, cestujúci=spotrebiteľ uviedol: „Vážení, u Invia.sk, s.r.o. jsem dne 30.12.2019 uzavřel smlouvu o zájezdu v s. 6887445, pobyt Španělsko, Costa Blanca, Altea- hotel Cap Negret v termínu 4.6.-11.6.2020 pro dvě osoby (P. a L.V.). Dne 23.3.2020 jsem v souladu s ods. 6.8., Obchodních podmínek Invia.sk, s.r.o. (dále jen „Obchodné podmínky invia“) zaslal předepsaným způsobem oznámení o odstoupení od předmětné smlouvy dle odst. 6.2. Obchodních podmínek Invia. Toto odstoupení jsem zaslal rovněž v kopii i Invii.cz a CK Travelco s.r.o.Při telefonické komunikaci dne 27.3.2020 se zaměstnankyní Invia.cz p. M. jsem byl přesvědčován, že pokud chci stornovat svůj zájezd, tak jedine za podmínek dle odst. 6.1. Obchodních podmínek Invia.sk a byl mi následně k vyplnění zaslán dokument „Odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany zákazníka“, kde byly vyčísleny stornopoplatky na 429,84 Euro. Dále mi bylo sděleno, že bez zaslání podepsaného dokumentu není možné od smlouvy odstoupit....“

-dňa 1.4.2020 cestujúci=spotrebiteľ na e-mailovú adresu cestovnej agentúry, ako aj na e-mailovú adresu účastníka konania info@iberiatravel.sk adresoval e-mail s predmetom: „STORNO“ s textom: „Zasílám doplnění svého odstoupení od smlouvy o zájezdu ze dne 23.3.2020-viz příloha. Zprávu zasílám Invii.sk i cz a CK Travelco....“, na čo účastník konania dňa 1.4.2020 cestujúcemu i cestovnej agentúre zaslal odpoveď v znení: „Dobrý deň, p. V., odstúpenie od zmluvy musí prísť od Vášho predajcu. My im pošleme storno faktúru, ktorú následne uhradíte. Aktuálne nie je možné bezplatné storno, letenky sme dávno zaplatili a až do chvíle, kým nebude zákaz cestovania v období Vašej dovolenky, alebo kým letecká spoločnosť nezruší Váš let, nebude možné bezplatné storno. Aktuálny storno poplatok je 429,84€. Tak máme dve možnosti. Buď to Vám vystavíme storno faktúru na túto sumu, alebo počkáte či v tom období bude alebo nebude vyhlásený zákaz cestovania do danej destinácie a ak bude, pristúpime k bezplatnému stornu....“

-dňa 15.4.2020 cestovná agentúra e-mailom odpovedala cestujúcemu=spotrebiteľovi v znení: „Dobrý den, děkujeme, že jste nás kontaktovali. Pokud se rozhodnete odstoupit od Vaší smlouvy o zájezdu, je nutné si z Vaší strany ověřit výši storno poplatku dle VOP CK, které byly součástí platebního e-mailu, který jsme Vám zaslali společně se smlouvou o zájezdu. Dívala jsem se na Vaši dovolenou. V tuto chvíli je to 50 dní do dovolené. Případné stornopoplatky jsou stejné, jakou budou do 45 dne před odletem. V příloze Vám posílám i VOP. Budou-li státní hranice České republiky i v termínu Vaší dovolené uzavřeny, a nebude možné zájezd zrealizovat, řeší se každý takovýto případ individuálně dle aktuálních pokynů pořadatelské CK. S ohledem na aktuální situaci, kdy se informace mění každý den, doporučujeme svým klientům vyčkat a zájezdy nerušit....“, na čo cestujúci=spotrebiteľ reagoval e-mailom zo dňa 16.4.2020, adresovaným cestovnej agentúre v znení: „...v příloze Vám zasílám své stanovisko k Vaší zprávě a žádám Vás o jeho předání kompetentnímu pracovníkovi Invie....“ a v prílohe sa nachádzala písomnosť, vyhotovená zo dňa 16.4.2020, v zmysle ktorej: „...Od 23.3.2020 opakovaně marně žádám o vrácení své platby 24 085,-Kč, resp. 848,44 Euro, kterou jsem dne 30.12.2019 uplatnil jako první zálohu na shora uvedený zájezd. Toto se děje, ačkoliv ...je povinnost CK vrátit všechny platby nejpozději do 14 dnu ode dne doručení oznámení o odstoupení...“

-dňa 21.4.2020 cestovná agentúra e-mailom informovala cestujúceho=spotrebiteľa v znení: „Dobrý den, zájezd stornován nebyl. ...posílám vyjádření přímo z CK: Dobrý deň, na základe Vašej žiadosti posiadam vyčíslenie aktuálnych storno poplatkov k zájazdu RČ:Berte prosím na vedomie, že storno poplatok sa odvíja od reálnych nákladov, ktoré s týmto zájazdom vznikli a je potrebné uhradiť ich v plnej výške. Storno poplatok je vo výške 429,84€. Táto čiastka bude platiť do 20.5.. Preto ak klienti uvažujú nad stornom kvôli corona vírusu, odporúčam im počkať najneskôr do uvedeného dátumu, ako sa situácia vyvinie a následne reagovať. Neprídu o žiadne peniaze. Možnosti storna: pokiaľ sa jedná o zájazd v termíne, na ktorý nie je žiaden zákaz zo strany vlád (nie je zamedzené vycestovanie do destinácie), neexistuje možnosť bezplatného storna z dôvodu, že je potrebné uhradiť reálne vzniknuté náklady. Možnosti posunutia termínu: V prípade, že sa na termín klientovej plánovanej dovolenky nevzťahujú zatiaľ žiadne obmedzenia, a klient by si prial presunúť termín, je to samozrejme

možné, za poplatok, ktorý si určuje letecká spoločnosť a prípadný rozdiel v cene hotela v novom termíne....“

-dňa 23.4.2020 cestovná agentúra prostredníctvom e-mailu informovala účastníka konania na jeho na e-mailovú adresu info@iberiatravel.sk v znení: „Dobrý den, klient trvá na stornu zájezdu...“ s tým, že cestovná agentúra dňa 30.4.2020 zaslala cestujúcemu=spotrebiteľovi Žiadosť o vrátenie preplatku poníženého o stornopoplatok CK, ktorú cestujúci=spotrebiteľ, podľa jej vyjadrenia, odmietol vyplniť -dňa 3.5.2020 cestujúci=spotrebiteľ e-mailom, zaslaným cestovnej agentúre uviedol: „...reaguji na Váš e-mail z 30.4.2020 a opakovane sděluji, že jde zřejmě o omyl, neboť dne 23.3.2020 jsem odstoupil od předmetné smlouvy a do dnešního dne marne čekám na vrácení 24 085,-Kč, které mi měly být v souladu s obchodními podmínkami i zákonem zaslanány do 14 dnu...“, na čo cestovná agentúra e-mailom zo dňa 4.5.2020 cestujúcemu=spotrebiteľovi v odpovedi reagovala slovami: „Dobrý den, Ano, odstoupil jste od smlouvy, já jsem byla nucena poslat storno do CK. Ti mě vypočítali storno poplatky, které jsem Vám sdělovala. Nesouhlasili jste se storno poplatky, ale trval na odstoupení. Storno zájezdu tedy CK potvrdila, i s jejich storno poplatky. Takže částka, která Vám bude odeslána zpět, je správná, po odečtení storno poplatku. Děkuji.“

-dňa 5.5.2020 cestujúci=spotrebiteľ e-mailom zaslaným cestovnej agentúre uviedol: „...V přílohe Vám opětovně zasílám své odstoupení od smlouvy ze dne 23.3.2020 a jeho doplnění ze dne 16.4.2020...:Do dnešního dne marne čekám na vrácení svých peněz....Doplňuji, že peníze mi měly být vráceny do 14 dnu od mého odstoupení od smlouvy a nyní jsou již neoprávněně a protiprávně zadržovány.“, ďalej dňa 6.5.2020 e-mailom, rovnako zaslaným cestovnej agentúre, cestujúci=spotrebiteľ uviedol: „o vrácení peňez jsem požádal již 23.3.2020 a zároveň jsem uvedl i číslo svého účtu. Takže od této doby jsme měli do 14 dnu částku 24 085,-Kč resp. 848,44 Eur vrátit“ „....“, na čo cestovná agentúra cestujúcemu=spotrebiteľovi v e-maili zo dňa 7.5.2020 odpovedala: „...Žádná žádost o vrácení peněz podepsaná nebyla, takže nemohlo být vyřízeno ani vrácení financí. Poslala jsem Vám tedy žádost ještě jednou, prosím tedy o podepsání dokumentu. Děkuji.“, a dňa 23.4.2020 vystavil účastník konania pre cestovnú agentúru Invia.sk, s.r.o. doklad Storno poplatok a doklad Storno prijatej objednávky s označením „STORNO- Španielsko – Costa Blanca; ubytovanie: Hotel Cap Negret ****, ½ standard boč. Výhľad more; stravovanie: polpenzia; termín: 4.6.-11.6.2020; transfer letisko-hotel a späť; doprava: letecká Pardubice-Alicante a späť“ s definovaním „SPOLU NA ÚHRADU: -1 696,88€“ a finančná čiastka 418,59€ bola cestujúcemu=spotrebiteľovi vrátená až dňa 20.10.2021, čím účastník konania ako cestovná kancelária porušila povinnosť po odstúpení cestujúceho od zmluvy o zájazde vrátiť mu bezodkladne najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od danej zmluvy platby, ktoré od neho prijala na základe zmluvy o zájazde; týmto konaním sa účastník konania ako cestovná kancelária dopustila spáchania iného správneho deliktu podľa § 31 ods. 5 písm. c/ zákona o zájazdoch (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

- **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že cestovná agentúra, zastupujúca účastníka konania, dňa 27.3.2020 zaslala cestujúcemu=spotrebiteľovi formulár odstúpenia od zmluvy zo dňa 27.3.2020 e-mailom, a v predmetnom e-maili uviedla: „Vážený p. V., na základe Vašeho požiadavku na stornování zájezdu Vám zasílám formulář odstoupení od smlouvy. Tento formulář prosím vytiskněte, podepište a zašlete zpět ve formátu PDF. Stornopoplatky zůstávají neměnné do 20.5.2020, čím je omezena i platnost tohoto formuláře. **Dokud nezašlete formulář zpět, zájezd nelze stornovat...**“, čo potvrdil aj cestujúci=spotrebiteľ, keď vo svojej písomnosti zo dňa 31.3.2020, adresovanej cestovnej agentúre, uviedol: „Vážení, u Invia,sk, s.r.o. jsem dne 30.12.2019 uzavřel smlouvu o zájezdu v s. 6887445,

pobyt Španělsko, Costa Blanca, Altea- hotel Cap Negret v termínu 4.6.-11.6.2020 pro dvě osoby (P. a L.V.). Dne 23.3.2020 jsem v souladu s ods. 6.8., Obchodních podmínek Invia.sk, s.r.o. (dále jen „Obchodné podmínky invia“) zaslal předepsaným způsobem oznámení o odstoupení od předmětné smlouvy dle odst. 6.2. Obchodných podmínek Invia. Toto odstoupení jsem zaslal rovněž v kopii i Invii.cz a CK Travelco s.r.o.....Při telefonické komunikaci dne 27.3.2020 se zaměstnankyní Invia.cz p. M. jsem byl přesvědčován, že pokud chci stornovat svůj zájezd, tak jedine za podmínek dle odst. 6.1. Obchodních podmínek Invia.sk a byl mi následně k vyplnění zaslán dokument „Odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany zákazníka“, kde byly vyčísleny stornopoplatky na 429,84 Euro. Dále mi bylo sděleno, že bez zaslání podepsaného dokumentu není možné od smlouvy odstoupit.....“, čím **účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb) porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, nakoľko zákon neukladá spotrebiteľovi=cestujúcemu povinnosť odstúpiť od zmluvy vo forme formulára; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb) dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 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-01780521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.9.2021 a 22.11.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie s účastníkom konania=predávajúcim (poskytovateľom služieb)=cestovnou kanceláriou: Travelco s.r.o., sídlo: 023 01 Ošadnica 1076, IČO: 46 528 695, kontrolu na adrese jeho sídla a na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 12.11.2021 na dostavenie sa konateľ spoločnosti Travelco s.r.o. na správny orgán dňa 13.12.2021, pričom na základe návrhu spoločnosti Travelco s.r.o. zo dňa 16.11.2021, bol termín vykonania kontroly zmenený na deň 22.11.2021), zameranú na prešetrovanie podnetu cestujúceho= spotrebiteľa P-256/2020. Pri danej kontrole boli zistené nedostatky, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinnosti pre predávajúceho (poskytovateľa služieb) a cestovnú kanceláriu:

V zmysle § 2 zákona o zájazdoch sa na účely tohto zákona rozumie:

a/ službou cestovného ruchu

1. preprava
2. ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania
3. prenájom motorových vozidiel alebo dvojkoľosových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A alebo
4. iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v prvom bode, druhom bode alebo treťom bode

b/ cestujúcim fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu

c/ obchodníkom osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo z jej poverenia, pričom môže ísť o cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo poskytovateľa služieb cestovného ruchu.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o zájazdoch je zájazdom kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa § 2 písm. a/ zakúpených na účel tej istej cesty,

a/ ak služby cestovného ruchu skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo podľa výberu cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením zmluvy o zájazde, alebo

b/ bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu, ak ide o služby cestovného ruchu

1. zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,
2. ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,
3. ponúkané alebo predávané pod označením „zájazd“, „balík služieb cestovného ruchu“ alebo obdobným označením,
4. kombinované cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov služieb cestovného ruchu, alebo
5. zakúpené od rôznych obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých obchodník, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom a s týmto obchodníkom alebo obchodníkmi sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu.

V zmysle § 21 ods. 1 zákona o zájazdoch je cestujúci oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde. V zmluve o zájazde možno dohodnúť odstupné, v ktorom výška musí zohľadniť čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Ak odstupné nie je dohodnuté, jeho výška sa vypočíta ako cena zájazdu znížená o súčet úspory nákladov za neposkytnuté služby cestovného ruchu a príjmov z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Na žiadosť cestujúceho je cestovná kancelária povinná poskytnúť odôvodnenie výšky odstupného.

V zmysle § 21 ods. 4 zákona o zájazdoch pri odstúpení od zmluvy o zájazde podľa odsekov 1 až 3 je cestovná kancelária povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde alebo odstúpenia cestovnej kancelária od zmluvy o zájazde. Ustanovenie odseku 1 tým nie je dotknuté.

V zmysle § 31 ods. 1 zákona o zájazdoch je orgánom dohľadu Slovenská obchodná inšpekcie. Orgán dohľadu kontroluje dodržiavanie povinností cestovných kancelárií a cestovných agentúr podľa tohoto zákona a osobitného predpisu, ktorým je zákon 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.

Účastník konania ako cestovná kancelária nezabezpečil dodržanie povinnosti podľa § 21 ods. 4 zákona o zájazdoch, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona o zájazdoch, s využitím podnetu spotrebiteľa=cestujúceho P-256/2020, dňa 28.9.2021 a 22.11.2021 v sídle účastníka konania=cestovnej kancelárie: **Travelco s.r.o., sídlo: 023 01 Oščadnica 1076** a na *správnom orgáne*, zistené, že cestujúci=spotrebiteľ p. P.V. dňa 30.12.2019 (na základe objednávky zo dňa 29.12.2019) uzavrel s účastníkom konania=cestovnou kanceláriou, zastúpenou cestovnou agentúrou: *Invia.sk, s.r.o., Dunajská 4, 811 08 Bratislava*, **zmluvu o zájazde, variabilný symbol: 6887445** (ktorej predmetom bol pobytový letecký zájazd do Španielska pre 2 osoby, miesto: Costa Blanca, Altea, hotel: Cap Negret**** s ubytovaním v dvojľôžkovej izbe leteckou dopravou z Pardubic do Alicante a späť, so stravovaním: polpenzia, v termíne od 4.6.2020 do 11.6.2020 v celkovej cene 1 696,88€) s úhradou sumy 848,44 dňa 30.12.2019. Súčasťou predmetnej zmluvy boli obchodné podmienky cestovnej agentúry aj *Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Travelco s.r.o. (Iberiatravel)*, kde v čl. III. *Práva a povinnosti cestujúceho* v bode 1. písm. e/ bolo uvedené: „Cestujúci má právo najmä odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VI. týchto Všeobecných podmienok za podmienky uhradenia sumy odstúpeného určenej v článku VI. bode 4. Všeobecných podmienok.“, v čl. IV. *Odstúpenie od zmluvy* v bode 2. bolo uvedené: „...Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde spíše cestujúci buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si cestujúci, resp. objednávateľ zájazdu zájazd zakúpil.“ a v bode 4. bola stanovená výška odstúpeného.

Cestujúci=spotrebiteľ dňa 23.3.2020 odstúpil od danej zmluvy o zájazde, čo konštatoval a doplnil následnými e-mailami z dní 31.3.2020, 1.4.2020, 16.4.2020, 3.5.2020, 5.5.2020 a 6.5.2020:

-dňa 23.3.2020 cestujúci=spotrebiteľ e-mailom adresovaným cestovnej agentúre uviedol:
 „... u CA Invia.sk, s.r.o. mám dne 30.12.2019 uzavřenou smlouvu o zájezdu v.s. 6887445, pobyt Španělsko, Costa Blanca, Altea- hotel Cap Negret v termínu od 4.6.-11.6.2020 pro dvě osoby (P.a L.V.). V rámci této smlouvy bylo uzavřeno pojištění Faktor 100. Za tento zájezd již mnou bylo ohrazeno převodem z mého účtu ...na účet CA Invia č.....celkem 24 085,-CZK a dle smlouvy má být do 15.4.2020 doplaceno 848,44Euro. Sděluji Vám, že vzhledem k současné situaci odstupuji od předmětné smlouvy a žádám, aby mi byla vrácena již uhrazená částka vo výši 24 085,-Kč, a to zpět na účet....“ s tým, že 26.3.2020 cestovná agentúra vo svojej poznámke uviedla, že overuje stornopodmienky v CK Travelco s.r.o.; zároveň v tento deň 23.3.2020 cestujúci=spotrebiteľ adresoval účastníkovi konania na jeho e-mailovú adresu info@iberiatravel.sk e-mail s predmetom „STORNO“

-dňa 26.3.2020 cestovná agentúra informovala účastníka konania na jeho e-mailovú adresu info@iberiatravel.sk v znení: „Dobrý deň, klient chce stornovat zájezd. Rezervační číslo 278145. Prosím Vás tedy o vyčíslení výše stornopoplatku + jak dlouho tato cena storna platí. Pokud klient bude trvat na stornování zájezdu i poté, co mu předložím cenu storna, mohu Vám doručit oznámení o stornu pouze emailem?...“, na čo účastník konania reagoval dňa 26.3.2020 odpoveďou cestovnej agentúre v znení: „Dobrý deň, storno poplatok je vo výške 429,84€. Táto čiastka bude platiť do 20.5. Preto ak klienti uvažujú nad stornom kvôli corona vírusu, počkal by som do uvedeného dátumu, ako sa situácia vyvinie. Áno, môžete poslať storno iba emailom....“ s tým, že cestovná agentúra dňa 27.3.2020 zaslala cestujúcemu formulár odstúpenia od zmluvy zo dňa 27.3.2020 e-mailom, a v predmetnom e-maile uviedla: „Vážený p. V., na základe Vašeho požiadavku na stornování zájezdu Vám zasílám formulář odstoupení od smlouvy. Tento formulář prosím vytiskněte, podepište a zašlete zpět ve formátu PDF. Stornopoplatky zůstávají neměnné do 20.5.2020, čím je omezena i platnost tohoto formuláře. Dokud nezašlete formulář zpět, zájezd nelze stornovat...“

-v písomnosti zo dňa 31.3.2020, adresovanej cestovnej agentúre, cestujúci=spotrebiteľ uviedol: „Vážení, u Invia.sk, s.r.o. jsem dne 30.12.2019 uzavřel smlouvu o zájezdu v s. 6887445, pobyt Španělsko, Costa Blanca, Altea- hotel Cap Negret v termínu 4.6.-11.6.2020 pro dvě osoby (P. a L.V.). Dne 23.3.2020 jsem v souladu s ods. 6.8., Obchodních podmínek Invia.sk, s.r.o. (dále jen „Obchodné podmínky invia“) zaslal předepsaným způsobem oznámení o odstoupení od předmětné smlouvy dle odst. 6.2. Obchodních podmínek Invia. Toto odstoupení jsem zaslal rovněž v kopii i Invii.cz a CK Travelco s.r.o.Při telefonické komunikaci dne 27.3.2020 se zaměstnankyní Invia.cz p. M. jsem byl přesvědčován, že pokud chci stornovat svůj zájezd, tak jedine za podmínek dle odst. 6.1. Obchodních podmínek Invia.sk a byl mi následně k vyplnění zaslán dokument „Odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany zákazníka“, kde byly vyčísleny stornopoplatky na 429,84 Euro. Dále mi bylo sděleno, že bez zaslání podepsaného dokumentu není možné od smlouvy odstoupit....“

-dňa 1.4.2020 cestujúci=spotrebiteľ na e-mailovú adresu cestovnej agentúry, ako aj na e-mailovú adresu účastníka konania info@iberiatravel.sk adresoval e-mail s predmetom: „STORNO“ s textom: „Zasílám doplnění svého odstoupení od smlouvy o zájezdu ze dne 23.3.2020-viz příloha. Zprávu zasílám Invii.sk i cz a CK Travelco....“, na čo účastník konania dňa 1.4.2020 cestujúcemu i cestovnej agentúre zaslal odpoveď v znení: „Dobrý deň, p. V., odstúpenie od zmluvy musí prísť od Vášho predajcu. My im pošleme storno faktúru, ktorú následne uhradíte. Aktuálne nie je možné bezplatné storno, letenky sme dávno zaplatili a až do chvíle, kým nebude zákaz cestovania v období Vašej dovolenky, alebo kým letecká spoločnosť nezruší Váš let, nebude možné bezplatné storno. Aktuálny storno poplatok je 429,84€. Tak máme dve možnosti. Buď to Vám vystavíme storno faktúru na túto sumu, alebo počkáte či v tom období bude alebo nebude vyhlásený zákaz cestovania do danej destinácie a ak bude, pristúpime k bezplatnému stornu....“

-dňa 15.4.2020 cestovná agentúra e-mailom odpovedala cestujúcemu=spotrebiteľovi v znení: „Dobrý den, děkujeme, že jste nás kontaktovali. Pokud se rozhodnete odstoupit od Vaší smlouvy o zájezdu, je nutné si z Vaší strany ověřit výši storno poplatku dle VOP CK, které byly součástí platebního e-mailu, který jsme Vám zaslali společně se smlouvou o zájezdu. Dívala jsem se na Vaši dovolenou. V tuto chvíli je to 50 dní do dovolené. Případné stornopoplatky jsou stejné, jakou budou do 45 dne před odletem. V příloze Vám posílám i VOP. Budou-li státní hranice České republiky i v termínu Vaší dovolené uzavřeny, a nebude možné zájezd zrealizovat, řeší se každý takovýto případ individuálně dle aktuálních pokynů pořadatelské CK. S ohledem na aktuální situaci, kdy se informace mění každý den, doporučujeme svým klientům vyčkat a zájezdy nerušit....“, načo cestujúci=spotrebiteľ reagoval e-mailom zo dňa 16.4.2020, adresovaným cestovnej agentúre v znení: „...v příloze Vám zasílám své stanovisko k Vaší zprávě a žádám Vás o jeho předání kompetentnímu pracovníkovi Invie....“ a v prílohe sa nachádzala písomnosť, zo dňa 16.4.2020, v zmysle ktorej: „.....Od 23.3.2020 opakovaně marně žádám o vrácení své platby 24 085,-Kč, resp. 848,44 Euro, kterou jsem dne 30.12.2019 uplatnil jako první zálohu na shora uvedený zájezd. Toto se děje, ačkoliv ...je povinnost CK vrátit všechny platby nejpozději do 14 dnu ode dne doručení oznámení o odstoupení...“

-dňa 21.4.2020 cestovná agentúra e-mailom informovala cestujúceho=spotrebiteľa v znení: „Dobrý den, zájezd stornován nebyl. ...posílám vyjádření přímo z CK: Dobrý deň, na základe Vašej žiadosti posiadam vyčíslenie aktuálnych storno poplatkov k zájazdu RČ:....Berte prosím na vedomie, že storno poplatok sa odvíja od reálnych nákladov, ktoré s týmto zájazdom vznikli a je potrebné uhradiť ich v plnej výške. Storno poplatok je vo výške 429,84€. Táto čiastka bude platiť do 20.5.. Preto ak klienti uvažujú nad stornom kvôli corona vírusu, odporúčam im počkať najneskôr do uvedeného dátumu, ako sa situácia vyvinie a následne reagovať. Neprídu o žiadne peniaze. Možnosti storna: pokiaľ sa jedná o zájazd v termíne, na ktorý nie je žiaden zákaz zo strany vlád (nie je zamedzené vycestovanie do destinácie), neexistuje možnosť bezplatného storna z dôvodu, že je potrebné uhradiť reálne vzniknuté náklady. Možnosti posunutia termínu: V prípade, že sa na termín klientovej plánovanej dovolenky nevzťahujú zatiaľ žiadne obmedzenia, a klient by si prial presunúť termín,

je to samozrejme možné, za poplatok, ktorý si určuje letecká spoločnosť a prípadný rozdiel v cene hotela v novom termíne....“

-dňa 23.4.2020 cestovná agentúra prostredníctvom e-mailu informovala účastníka konania na jeho na e-mailovú adresu info@iberiatravel.sk v znení: „Dobrý den, klient trvá na stornu zájazdu...“ s tým, že cestovná agentúra dňa 30.4.2020 zaslala cestujúcemu=spotrebiteľovi Žiadosť o vrátenie preplatku poníženého o stornopoplatok CK, ktorú cestujúci=spotrebiteľ, podľa jej vyjadrenia, odmietol vyplniť -dňa 3.5.2020 cestujúci=spotrebiteľ e-mailom, zaslaným cestovnej agentúre uviedol: „...reaguji na Váš e-mail z 30.4.2020 a opakovane sděluji, že jde zřejmě o omyl, neboť dne 23.3.2020 jsem odstoupil od předmetné smlouvy a do dnešního dne marne čekám na vrácení 24 085,-Kč, které mi měly být v souladu s obchodními podmínkami i zákonem zaslanány do 14 dnu...“, na čo cestovná agentúra e-mailom zo dňa 4.5.2020 cestujúcemu=spotrebiteľovi v odpovedi reagovala slovami: „Dobrý den, Áno, odstoupil jste od smlouvy, já jsem byla nucena poslat storno do CK. Ti mě vypočítali storno poplatky, které jsem Vám sdělovala. Nesouhlasili jste se storno poplatky, ale trval na odstoupení. Storno zájazdu tedy CK potvrdila, i s jejich storno poplatky. Takže částka, která Vám bude odeslána zpět, je správná, po odečtení storno poplatku. Děkuji.“

-dňa 5.5.2020 cestujúci=spotrebiteľ e-mailom zaslaným cestovnej agentúre uviedol: „...V přílohe Vám opětovně zasílám své odstoupení od smlouvy ze dne 23.3.2020 a jeho doplnění ze dne 16.4.2020...:Do dnešního dne marne čekám na vrácení svých peněz....Doplňuji, že peníze mi měly být vráceny do 14 dnu od mého odstoupení od smlouvy a nyní jsou již neoprávněně a protiprávně zadržovány.“, ďalej dňa 6.5.2020 e-mailom, rovnako zaslaným cestovnej agentúre, cestujúci=spotrebiteľ uviedol: „o vrácení peňez jsem požádal již 23.3.2020 a zároveň jsem uvedl i číslo svého účtu. Takže od této doby jsme měli do 14 dnu částku 24 085,-Kč resp. 848,44 Eur vrátit“ „....“, na čo cestovná agentúra cestujúcemu=spotrebiteľovi v e-maili zo dňa 7.5.2020 odpovedala: „...Žádná žádost o vrácení peněz podepsaná nebyla, takže nemohlo být vyřízeno ani vrácení financí. Poslala jsem Vám tedy žádost ještě jednou, prosím tedy o podepsání dokumentu. Děkuji.“, a dňa 23.4.2020 vystavil účastník konania pre cestovnú agentúru Invia.sk, s.r.o. doklad Storno poplatok a doklad Storno prijatej objednávky s označením „STORNO- Španielsko – Costa Blanca; ubytovanie: Hotel Cap Negret ****, ½ standard boč. Výhľad more; stravovanie: polpenzia; termín: 4.6.-11.6.2020; transfer letisko-hotel a späť; doprava: letecká Pardubice-Alicante a späť“ s definovaním „SPOLU NA ÚHRADU: -1 696,88€“ a finančná čiastka 418,59€ bola cestujúcemu=spotrebiteľovi vrátená až dňa 20.10.2021 (čo je zrejmé z predloženého detailu pohybu finančných prostriedkov na účte). Z vyššie uvedeného vyplýva, že **účastník konania ako cestovná kancelária porušila povinnosť vrátiť cestujúcemu bezodkladne najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy od zájazdu, platby, ktoré od neho prijala na základe zmluvy o zájazde.** Týmto konaním sa účastník konania ako cestovná kancelária dopustila spáchania iného správneho deliktu podľa § 31 ods. 5 písm. c/ zákona o zájazdoch (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

V zmysle § 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona rozumie:

- a/ spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania
- b/ predávajúcim 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
- i/ službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorá je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov, vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci (poskytovateľ služieb) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

V zmysle § 20 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa vykonávajú dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom orgány dozoru. Ak nemožno pôsobnosť orgánu dozoru určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.

Účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb) nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že cestovná agentúra, zastupujúca účastníka konania, dňa 27.3.2020 zaslala cestujúcemu=spotrebiteľovi formulár odstúpenia od zmluvy zo dňa 27.3.2020 e-mailom, a v predmetnom e-maile uviedla: „Vážený p. V., na základe Vašeho požiadavku na stornovanie zájazdu Vám zasílám formulár odstoupení od smlouvy. Tento formulář prosím vytiskněte, podepište a zašlete zpět ve formátu PDF. Stornopoplatky zůstávají neměnné do 20.5.2020, čím je omezena i platnost tohoto formuláře. **Dokud nezašlete formulář zpět, zájezd nelze stornovat...**“, čo potvrdil aj cestujúci-spotrebiteľ, keď vo svojej písomnosti zo dňa 31.3.2020, adresovanej cestovnej agentúre, uviedol: „Vážení, u Invia,sk, s.r.o. jsem dne 30.12.2019 uzavřel smlouvu o zájezdu v s. 6887445, pobyt Španělsko, Costa Blanca, Altea- hotel Cap Negret v termínu 4.6.-11.6.2020 pro dvě osoby (P. a L.V.). Dne 23.3.2020 jsem v souladu s ods. 6.8., Obchodních podmínek Invia.sk, s.r.o. (dále jen „Obchodné podmínky invia“) zaslal předepsaným způsobem oznámení o odstoupení od předmětné smlouvy dle odst. 6.2. Obchodných podmínek Invia. Toto odstoupení jsem zaslal rovněž v kopii i Invi.cz a CK Travelco s.r.o.....Při telefonické komunikaci dne 27.3.2020 se zaměstnankyní Invia.cz p. M. jsem byl přesvědčován, že pokud chci stornovat svůj zájezd, tak jedine za podmínek dle odst. 6.1. Obchodních podmínek Invia.sk a byl mi následně k vyplnění zaslán dokument „Odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany zákazníka“, kde byly vyčísleny stornopoplatky na 429,84 Euro. Dále mi bylo sděleno, že bez zaslání podepsaného dokumentu není možné od smlouvy odstoupit....“. Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb) porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko zákon neukladá spotrebiteľovi= cestujúcemu povinnosť odstúpiť od zmluvy vo forme formulára. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb) dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci (poskytovateľ služieb) a cestovná kancelária- **Travelco s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 28.4.2022, s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 29.4.2022 (na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 28.9.2021 konateľ spoločnosti Travelco s.r.o. uviedol, že prevzal inšpekčný záznam zo dňa 28.9.2021.

Dňa 5.10.2021 (so zaevidovaním dňa 6.10.2021, nakoľko čas doručenia bol o 15:47hod. po pracovnom čase) boli správne orgány, prostredníctvom e-mailu, od účastníka konania doručené doklady (e-mail zo dňa 26.3.2020 adresovaný účastníkovi konania od cestovnej agentúry, ktorý je citovaný vyššie; e-mail zo dňa 26.3.2020 adresovaný od účastníka konania cestovnej agentúre, ktorý je citovaný vyššie; e-mail zo dňa 27.3.2020 adresovaný cestovnou agentúrou účastníkovi konania

v zmysle, že cestujúci=spotrebiteľ chce odstúpiť od zmluvy o zájazde bez uhradenia stornopoplatkov so žiadosťou o vyjadrenie; e-mail zo dňa 20.4.2020 adresovaný cestovnou agentúrou účastníkovi konania so žiadosťou o výpočet výšky stornopoplatkov; e-mail zo dňa 20.4.2020 adresovaný účastníkom konania cestovnej agentúre s údajmi o stornovaní zájazdu; e-mail zo dňa 23.4.2020 adresovaný cestovnou agentúrou účastníkovi konania, ktorý je citovaný vyššie; zmluva o zájazde, variabilný symbol: 6887445; doklad adresovaný účastníkom konania cestovnej agentúre s označením *Storno poplatok* a doklad, rovnako adresovaný účastníkom konania cestovnej agentúre, s označením *Storno prijatej objednávky* s údajmi: „*STORNO- Španielsko – Costa Blanca; ubytovanie: Hotel Cap Negret ****, ½ standard boč. Výhľad more; stravovanie: polpenzia; termín: 4.6.-11.6.2020; transfer letisko-hotel a späť; doprava: letecká Pardubice-Alicante a späť*“ s definovaním „*SPOLU NA ÚHRADU: -1 696,88€*“; detail pohybu preukazujúci úhradu sumy 418,59€ spotrebiteľovi=cestujúcemu až dňa 20.10.2021) a vyjadrenia v zmysle, že účastník konania informoval cestujúceho=spotrebiteľa, prostredníctvom cestovnej agentúry, že jeho dovolenka je zabezpečená formou dynamického balíčka, kedy cestovná kancelária, po uzavretí zmluvného vzťahu s cestujúcim, nakúpi sedačky v lietadle a tiež izby v hotelových zariadeniach, takéto letenky sú nerefundovateľné, cestujúci=spotrebiteľ p. P.V. prostredníctvom svojho predajcu (cestovnej agentúry) dňa 26.3.2020 požiadal o vyčíslenie stornopoplatkov, následne sa mu účastník konania pokúšal vysvetliť, aby so stornom počkal, lebo príde o časť peňazí, bolo mu zaslané vyčíslenie storna, cestujúci=spotrebiteľ trval na stornovaní zájazdu bez zaplatenia stornopoplatkov, na čo mu bola daná nesúhlasná odpoveď, dňa 20.4.2020 cestujúci=spotrebiteľ opätovne žiadal o vyčíslenie storna, ešte v ten deň mu bolo zaslané opätovné vyčíslenie storna s transparentným vysvetlením, dňa 23.4.2020 cestujúci=spotrebiteľ adresoval účastníkovi konania oficiálne storno zájazdu k aktuálnemu dňu, bola vystavená storno faktúra a bol vydaný pokyn pre cestovnú agentúru, aby cestujúcemu boli vrátené finančné prostriedky. Cestujúci=spotrebiteľ sa dožadoval vrátenia aj sumy predstavujúcej stornopoplatky na základe novely zákona o zájazdoch, ktorá bola prijatá až dňa 20.5.2020. Letecká spoločnosť účastníkovi konania nevrátila za cestujúceho žiadne finančné prostriedky, neskúmal, či sa konkrétny let uskutočnil alebo nie, stornopoplatky mu boli prostredníctvom cestovnej agentúry vyplatené a naopak, zvyšné peniaze boli, rovnako prostredníctvom cestovnej agentúry, vrátené cestujúcemu. Následne sa účastník konania vyjadril k novele zákona o zájazdoch č. 136/2020 Z. z., prijatej v súvislosti s ochorením COVID-19 v zmysle, že pravdepodobne ako prvá cestovná kancelária na Slovensku vrátil stanovené peniaze cestujúcim začiatkom roka 2021, teda pred určeným termínom, t. j. 14.9.2021.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 22.11.2021 konateľ spoločnosti Travelco s.r.o. dodal, že cestovná kancelária zaplatenými finančnými prostriedkami cestujúceho=spotrebiteľa nedisponovala, mala ich na účte cestovná agentúra, na základe zmluvy o spolupráci medzi účastníkom konania a cestovnou agentúrou cestovná agentúra vyplácala účastníkovi konania peniaze za zájazd až po odlete cestujúceho na zájazd, cestujúci=spotrebiteľ zájazd stornoval, dňa 23.4.2020, kedy bolo storno účastníkovi konania doručené, bolo storno realizované bez vyžadovania formulára, v tento deň bol daný pokyn cestovnej agentúre na vrátenie financií cestujúcemu so zaslaním potrebných dokumentov, ktoré boli poskytnuté aj správnomu orgánu.

Vo vyjadrení zo dňa 29.4.2022, doručenom správnomu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk (so zaevidovaním dňa 2.5.2022, nakoľko deň doručenia bol piatok o 20:29hod.) účastník konania uviedol, že práva cestujúceho neboli nijakým spôsobom porušené, ide o nepochopenie prípadu, požiadal právnik o pomoc so správnou interpretáciou prípadu a stanovisko bude správnomu orgánu doručené v najbližších dňoch. Na margo konštatovaného správny orgán dodáva, že mu žiadne stanovisko po dni 29.4.2022 nebolo doručené.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa=cestujúceho, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania a predložené doklady nespochybnil zistený skutkový stav, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistenej povinnosti a zákazu s poukazom na skutočnosť, že cestovná agentúra zastupovala cestovnú kanceláriu-účastníka konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností, preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Ustanovenia § 21 zákona o zájazdoch a § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, majú kogentný charakter, nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nositeľom povinnosti vrátiť cestujúcemu=spotrebiteľovi peniaze v zákonnej lehote po jeho odstúpení od zmluvy a zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu je cestovná kancelária, t. j. účastník konania. Spotrebiteľ-cestujúci odstupoval od zmluvy (nežiadal o vyčíslenie stornopoplatkov), pričom moment odstúpenia od zmluvy nastal dňa 23.3.2020 v súlade so *všeobecnými podmienkami* účastníka konania, v zmysle ktorých nastanú účinky odstúpenia od zmluvy dňom doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy na predajné miesto (za ktoré sa považuje aj webové sídlo), čo nastalo dňa 23.3.2020. Správny orgán zároveň poznamenáva, že v tento deň cestujúci=spotrebiteľ adresoval písomné odstúpenie od zmluvy prostredníctvom e-mailu nielen cestovnej agentúre, cez ktorú si dotknutý zájazd zakúpil, ale dňa 23.3.2020 zaslal e-mail s označením v predmete *STORNO* aj účastníkovi konania. Pojem *dynamický balíček* nevyplýva z vnútroštátnej legislatívy, t. j. zákona o zájazdoch, a ani z európskej legislatívy, t. j. so smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb a spojených službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS, ktorá bola transponovaná do zákona o zájazdoch. Novela zákona o zájazdoch č. 136/2020 Z. z., platná a účinná od 29.5.2020, stanovila, že ak cestujúci v rozhodnom období odstúpil od zmluvy a nedošlo k vráteniu cestujúcemu všetkých platieb, cestovná kancelária bola oprávnená cestujúcemu navrhnúť zmenu zmluvy o zájazde alebo zaslať oznámenie o náhradnom zájazde, ak cestujúci navrhnutú zmenu zmluvy o zájazde neprijal, a ak nedošlo k dohode o náhradnom zájazde do 31.8.2021, bola cestovná kancelária povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby do 14.9.2021. Slovenská obchodná inšpekcia nie je oprávnená vyhodnocovať mieru neodvratiteľných a mimoriadnych okolností ani rozhodovať o práve cestujúceho na odstúpenie od zmluvy. Nespochybniteľným faktom zostáva, že peniaze boli spotrebiteľovi (ktorý mal záujem len na ich vrátení) bezhotovostne vrátené až dňa 20.10.2021, za čo je objektívne zodpovedný účastník konania bez ohľadu na okolnosť, či sa tieto financie nachádzali na bankovom účte cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry. V zmysle vyššie uvedeného preto nemožno konanie účastníka konania hodnotiť ako súladné so zákonom o zájazdoch, nebolo možné prijať iný záver, než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia a správny orgán má za preukázané, že došlo k porušeniu práv cestujúceho. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k spochybneniu správne zadokumentovaných záverov protiprávneho konania žiadnym relevantným spôsobom, správny orgán vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 31 ods. 5 písm. c/ v nadväznosti na § 31 ods. 4 písm. c/ zákona o zájazdoch, a ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovujú správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť obchodníkovi-cestovnej kancelárii a predávajúcemu (resp. poskytovateľovi služieb) postih za porušenie povinností ustanovených týmito zákonmi, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa=cestujúceho.

Ako obchodník- cestovná kancelária podľa § 2 písm. c/ zákona o zájazdoch **je Travelco s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 21 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vrátiť cestujúcemu bezodkladne najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde všetky platby, ktoré od neho prijala na základe danej zmluvy, a zároveň ako predávajúci (poskytovateľ služieb) podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa **nesmie** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a/ vyššie citovanej právnej úpravy 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 § 21 ods. 4 zákona o zájazdoch a § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán v zmysle § 31 ods. 5 písm. c/ v nadväznosti na § 31 ods. 4 písm. c/ zákona o zájazdoch uloží obchodníkovi, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 21 ods. 4 pokutu od 200,-€ do 10 000,-€.

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

V predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvorotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 Trestného zákona, podľa ktorého: „*Ak súd odsudzuje za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich.*“ Podstata absorpčnej zásady tkvie v absorpcii sadzieb, kedy prísnejší trest pohlcuje miernejší. **Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.** V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný iný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti a zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých uprel spotrebiteľovi=cestujúcemu právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď účastník konania podmieňoval akceptáciu práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľa – podávateľa podnetu P-256/2020- zaslaním vyplneného formulára na odstúpenie od zmluvy a zároveň keď účastník konania nevrátil v zákonom stanovenej lehote platby po odstúpení tohto cestujúceho od zmluvy o zájazde. Zákonodarca pri zmluve o zájazde priznáva cestujúcemu právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od danej zmluvy odstúpiť, pričom tomuto právu zodpovedá povinnosť cestovnej kancelárie poskytnúť cestujúcemu v legislatívou určenom termíne finančné plnenie, čo nebolo preukázateľne splnené. Spotrebiteľ=cestujúci zároveň pri realizácii daného práva nemá žiadnu povinnosť využívať len formulár na odstúpenie od zmluvy a poskytnutie mu takejto nezákonnej informácie by mohlo viesť k znevýhodneniu jeho postavenia.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti vrátiť spotrebiteľovi=cestujúcemu finančné prostriedky, po jeho zákonom odstúpení od zmluvy, bez akýchkoľvek podmienok, a v právnu normou determinovanej lehote, garantoval spotrebiteľovi=cestujúcemu prinavrátenie týchto peňazí, pričom porušenie daných povinností, vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, nakoľko konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to spôsobením mu priamej majetkovej ujmy nevrátením mu finančnej čiastky v zákonom určenom termíne.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinností bez právneho dôvodu a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov. 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.

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

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 neobľahostivosti, a to bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistenej povinnosti a zákazu.

Účastník konania ako cestovná kancelária a predávajúci (poskytovateľ služieb) je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa, t. j. aj zo zákona o zájazdoch i zo zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania pri plnení si svojich povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho (poskytovateľa služieb) pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nezabezpečil nepodmieňovanie akceptácie práva na odstúpenie od zmluvy o zájazde zaslaním formulára a nezabezpečil spotrebiteľovi=cestujúcemu vrátenie financií, po jeho odstúpení od danej zmluvy, v zákonnej lehote.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu informovania spotrebiteľa o využití práva na odstúpenie od zmluvy a vo vzťahu k poskytnutiu finančného plnenia v určenom termíne po výkone daného práva, čo mohlo spotrebiteľovi=cestujúcemu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho (poskytovateľa služieb), 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.

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, majú 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 doklady i vyjadrenia účastníka konania.

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 postihnutelný.

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.