



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 **(ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa)** a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov **(ďalej len Správny poriadok)**

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

účastníkovi konania: **HAUPTVOGEL & MARONI s.r.o., sídlo: Martina Rázusa 23A/8336, 010 01 Žilina**

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

dátum vykonania kontroly: **dňa 20.1.2022** (spísaním *inšpekčného záznamu* zo dňa 20.1.2022 s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 5.2.2022, a to na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie vyjadrenia* zo dňa 11.5.2021 s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 18.5.2021, a s následným doručením vyjadrenia od účastníka konania správnomu orgánu dňa 25.5.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk)

IČO: 53 058 461

- **pre porušenie zákazu pre predávajúceho (poskytovateľa služieb) v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-270/2021, vykonanou s predávajúcim (poskytovateľom služieb)- účastníkom konania: **HAUPTVOGEL & MARONI s.r.o., sídlo: Martina Rázusa 23A/8336, 010 01 Žilina**, na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina dňa 20.1.2022 spísaním inšpekčného záznamu (s jeho doručením účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 5.2.2022, ktorému predchádzalo doručenie účastníkovi konania cez daný portál dňa 18.5.2021 *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie vyjadrenia zo dňa 11.5.2021* s následným doručením vyjadrenia od účastníka konania správneho orgánu dňa 25.5.2021 prostredníctvom vyššie uvedeného portálu www.slovensko.sk) zistené, že dňa 11.5.2021 na webovom sídle účastníka konania www.cubby.design na podstránke *Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti HAUPTVOGEL & MARONI s.r.o.* (ďalej len VOP; v zmysle ktorých predávajúci (poskytovateľ služieb) ponúkal *predaj, zhotovenie a montáž diela- modulárnych rodinných domov a iných stavieb*) bolo v časti 11. *Záruky a reklamácie* v bode 11.4. uvedené: „*Oznámenie vád (reklamácia) musí byť vykonané písomne podpísané Klientom alebo na to oprávnenou osobou Klienta a doručené...*“, čím **predávajúci (poskytovateľ služieb) porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď zákon neviaže uplatnenie reklamácie na určitú formu právneho úkonu a preto aj v zmysle Zbierky súdnych rozhodnutí č. 22/1983 (strana 126) možno právo zo zodpovednosti za vady uplatniť tak písomne, ako i ústne, prípadne konkludentným spôsobom (z ktorého však nepochybne vyplýva, čo ním kupujúci- spotrebiteľ zamýšľa prejavíť), no nemožno spotrebiteľovi striktnie stanovovať povinnosť uplatnenia reklamácie len písomnou formou s podpisom danej písomnosti; v nadväznosti na vyššie uvedené je preto žiadanie od spotrebiteľa splnenie podmienky písomného uplatnenia reklamácie s podpisom, ukladanie mu povinnosti bez právneho dôvodu

- **pre porušenie povinnosti pre predávajúceho (poskytovateľa služieb) v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že vo VOP bolo v časti 11. *Záruky a reklamácie* v bode 11.6. uvedené: „*Po reklamacii u Dodávateľa je tento povinný na reklamáciu reagovať do 15 pracovných dní, v prípade nutnosti odborného posúdenia najneskôr do 30-tich dní odo dňa uplatnenia a obdržania reklamácie a dohodnúť s Klientom a podľa okolností aj s projektantom spôsob a primeranú lehotu odstránenia vady...*“, čím **predávajúci (poskytovateľ služieb) porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**, keď z danej formulácie vyplýva *povinnosť dodávateľa=predávajúceho (poskytovateľa služieb) „reagovať“* najneskôr do 30 dní na reklamáciu, a následne za spojku „a“ (ktorá ako priradovacia zlučovacia spojka spája vety, ich časti a vetné členy s rovnocenným gramatickým významom) nasleduje ďalšia *povinnosť dodávateľa=predávajúceho (poskytovateľa služieb) „dohodnúť“* primeranú lehotu odstránenia vady; podmienkou vymienenou predávajúcim (poskytovateľom služieb) je založená možnosť predĺženia zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie, čo zákon neumožňuje, keď v tejto lehote musí byť reklamácia už vybavená, a *vybavením reklamácie* sa podľa zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie; správny orgán si je vedomý, že reklamácia spotrebiteľa môže byť vybavená v zákonnej lehote 30 dní, no zároveň zdôrazňuje, že predmetná formulácia VOP umožňuje aj predĺženie tejto zákonnej lehoty, čo nie je súladné s legislatívou, a preto je dotknutá formulácia neriadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **200,-€, slovom dvesto 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-01600521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.1.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie, v období vyhlásenej mimoriadnej situácie (uznesením vlády Slovenskej republiky č. 111 zo dňa 11.3.2020, v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19, spôsobeným koronaviírusom SARS-CoV-2) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* bez prítomnosti konateľa spoločnosti-predávajúceho (poskytovateľa služieb)-účastníka konania: **HAUPTVOGEL & MARONI s.r.o., sídlo: Martina Rázusa 23A/8336, 010 01 Žilina**, kontrolu (na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie vyjadrenia zo dňa 11.5.2021*, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 18.5.2021 na základe elektronickej doručky, a na základe vyjadrenia doručeného správnomu orgánu od účastníka konania cez portál www.slovensko.sk dňa 25.5.2021). Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 20.1.2022 (doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 5.2.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia). Za predmetné nedostatky zodpovedá účastník konania v plnej miere.

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

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

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

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

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (**d'alej len OZ**) je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. V zmysle § 53 ods. 3 OZ je dodávateľ osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. V zmysle § 53 ods. 4 OZ je spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V zmysle § 54 ods. 1 OZ sa zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

Účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb) nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu a povinnosti v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-270/2021, vykonanou s predávajúcim (poskytovateľom služieb)- účastníkom konania: **HAUPTVOGEL & MARONI s.r.o., sídlo: Martina Rázusa 23A/8336, 010 01 Žilina**, na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina dňa 20.1.2022 spísaním inšpekčného záznamu (s jeho doručením účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 5.2.2022, ktorému predchádzalo doručenie účastníkovi konania cez daný portál dňa 18.5.2021 *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie vyjadrenia zo dňa 11.5.2021* s následným doručením vyjadrenia od účastníka konania správneho orgánu dňa 25.5.2021 prostredníctvom vyššie uvedeného portálu www.slovensko.sk) zistené, že dňa 11.5.2021 na webovom sídle účastníka konania www.cubby.design na podstránke VOP (v zmysle ktorých predávajúci (poskytovateľ služieb) ponúkal *predaj, zhotovenie a montáž diela- modulárnych rodinných domov a iných stavieb*) bolo:

- v časti 11. *Záruky a reklamácie* v bode 11.4. uvedené: „*Oznámenie vád (reklamácia) musí byť vykonané písomne podpísané Klientom alebo na to oprávnenou osobou Klienta a doručené...*“, čím predávajúci (poskytovateľ služieb) porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon neviaže uplatnenie reklamácie na určitú formu právneho úkonu a preto aj v zmysle Zbierky súdnych rozhodnutí č. 22/1983 (strana 126) možno právo zo zodpovednosti za vady uplatniť tak písomne, ako i ústne, prípadne konkludentným spôsobom (z ktorého však nepochybne vyplýva, čo ním kupujúci- spotrebiteľ zamýšľa prejavíť), no nemožno spotrebiteľovi striktne stanovovať povinnosť uplatnenia reklamácie len písomnou formou s podpisom danej písomnosti; v nadväznosti na vyššie uvedené je preto žiadanie od spotrebiteľa splnenie podmienky písomného uplatnenia reklamácie s podpisom, ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu

-v časti 11. *Záruky a reklamácie* v bode 11.6. uvedené: „*Po reklamacii u Dodávateľa je tento povinný na reklamáciu reagovať do 15 pracovných dní, v prípade nutnosti odborného posúdenia najneskôr do 30-tich dní odo dňa uplatnenia a obdržania reklamácie a dohodnúť s Klientom a podľa okolností aj s projektantom spôsob a primeranú lehotu odstránenia vady...*“, čím predávajúci (poskytovateľ služieb) porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď z danej formulácie vyplýva

povinnosť dodávateľa=predávajúceho (poskytovateľa služieb) „reagovať“ najneskôr do 30 dní na reklamáciu, a následne za spojku „a“ (ktorá ako priradovacia zlučovacia spojka spája vety, ich časti a vetné členy s rovnocenným gramatickým významom) nasleduje ďalšia povinnosť dodávateľa=predávajúceho (poskytovateľa služieb) „dohodnúť“ primeranú lehotu odstránenia vady; podmienkou vymienenou predávajúcim (poskytovateľom služieb) je založená možnosť predĺženia zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie, čo zákon neumožňuje, keď v tejto lehote musí byť reklamácia už vybavená, a vybavením reklamácie sa podľa zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie; správny orgán si je vedomý, že reklamácia spotrebiteľa môže byť vybavená v zákonnej lehote 30 dní, no zároveň zdôrazňuje, že predmetná formulácia VOP umožňuje aj predĺženie tejto zákonnej lehoty, čo nie je súladné s legislatívou, a preto je dotknutá formulácia neriadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci (poskytovateľ služieb) podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **HAUPTVOGEL & MARONI s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 25.3.2022 (s doručením dňa 10.4.2022 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

V písomnosti *Odpoveď- Oznámenie o začatí kontroly a výzva na doručenie vyjadrenia zo dňa 11.5.2021*, doručenom správneho orgánu dňa 25.5.2022, účastník konania uviedol, že formuláciu o vyžadovanom podpise na oznámení väd (reklamácii) vložil do VOP na základe textu v zmluve o dielo, predmetné vyžadujú aj iné spoločnosti (napr. Slovenská pošta, a.s.), má za to, že medzi povinnosťami ukladanými bez právneho dôvodu nepatrí požiadavka, aby bola reklamácia podaná určitou formou, s určitým obsahom, obsahovala dátum a podpis osoby, ktorá ju podáva, daná požiadavka je ustálenou právnou praxou, ktorá zabezpečuje podanie reklamácie oprávnenou osobou, s cieľom hladkého priebehu reklamačného konania s tým, že sa nevyžaduje ani úradné overenie totožnosti osoby podávajúcej reklamáciu a ani jej elektronický podpis a dotknutú formuláciu nepovažuje za porušenie zákona. Vo vzťahu k druhému nedostatku účastník konania uviedol, že sa so záverom porušenia zákona nestotožňuje, z gramatického znenia formulácie nevyplýva, že sa 30-dňová zákonom stanovená lehota predlži, názor správneho orgánu berie ako podnet na dosiahnutie väčšej zrozumiteľnosti a napadnutý text upraví.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácie, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyjadrenia od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Správny orgán na margo vyjadrenia k prvému zistenému nedostatku konštatuje, že si cení dobrý úmysel účastníka konania, ktorého zámerom je bezproblémový priebeh reklamačného konania, no opätovne zdôrazňuje, že zákon neviaže uplatnenie reklamácie na určitú formu právneho úkonu a preto možno právo zo zodpovednosti za vady uplatniť tak písomne, ako i ústne, prípadne konkludentným spôsobom, no nemožno spotrebiteľovi striktne stanovovať povinnosť uplatnenia reklamácie len písomnou formou s podpisom danej písomnosti, najmä s poukazom na skutočnosť, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je *predávajúci (poskytovateľ služieb)* povinný vydať spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie *potvrdenie*. Skutočnosť, že účastník konania

nevyžaduje pri písomnom uplatnení reklamácie úradne overený alebo elektronický podpis spotrebiteľa, je v tomto smere irelevantná. Správny orgán nedozoruje činnosť Slovenskej pošty, a.s., ktorá spadá pod vecnú pôsobnosť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Vo vzťahu k vyjadreniu k druhému nedostatku správny orgán konštatuje, že práve gramatický výklad podmienky uvádzanej vo VOP umožňuje výklad neprospešný pre spotrebiteľa s možnosťou predĺženia zákonom stanovenej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie, tak, ako to vyššie odôvodnil správny orgán. Predmetné teda nemožno považovať za riadne, v súlade so zákonom, informovanie spotrebiteľa o podmienkach reklamácie. Účastník konania svojím vyjadrením žiadnym spôsobom nespochybnil správnym orgánom zistené nedostatky, pričom rozoberané formulácie sa na webovom sídle účastníka konania nachádzali aj v čase začatia správneho konania. V nadväznosti na vyššie uvedené s dôrazom na fakt, že zmluvné podmienky, teda aj VOP, ktoré sú súčasťou spotrebiteľskej zmluvy o dielo, sa odchyľujú od zákona v neprospech spotrebiteľa a môžu zhoršiť zmluvné postavenie spotrebiteľa, je žiadanie od spotrebiteľa splnenie podmienky písomného uplatnenia reklamácie s podpisom, ako aj umožnenie predĺženia zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie, porušením zákona. Účastník konania zodpovedá za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie, pretože je nositeľom absolútnej objektívnej zodpovednosti. Na základe nepreukázania splnenia zákonnej povinnosti a zákazu zo strany účastníka konania, nemohol správny orgán prijať iný záver, než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, 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** **HAUPTVOGEL & MARONI s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/ a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu 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/ a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarcu stanovením dodržiavania zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu (s čím je spojený aj zákaz vymieniť si uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľa vo forme podpísaného písomného oznámenia väd) a určením plnenia povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť nepredlžovania zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie daného zákazu a povinnosti, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej boli dané skutky,

resp. opomenutia, spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok (resp. zhotovenie nového diela). Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu a povinnosti zo strany účastníka konania, ktorý zaviazal spotrebiteľa oznámiť mu výskyt väd v presne stanovenej písomnej forme s podpisom a ktorý si vymienil predĺženie zákonnej lehoty. Následkom porušenia daného zákazu a povinnosti je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy znížením mu rozsahu jeho práv priznaných mu zákonom, a to vo vzťahu k spôsobu informovania spotrebiteľa o práve zo zodpovednosti za vady výrobkov, pričom zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, 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 irelevantné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bolo od spotrebiteľov vyžadované uplatnenie reklamácie v súlade so zákonom (bez nárokovania si písomnej formy s podpisom) a aby aj jej vybavenie nebolo v rozpore s legislatívou (bez možnosti predĺženia zákonnej lehoty), čo v posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri kreovaní VOP, ktoré sú súčasťou spotrebiteľskej zmluvy, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, a ktorá zodpovedá čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď vyžadoval od spotrebiteľa uplatnenie reklamácie spôsobom, ktorý zákon nevyžaduje, a zároveň si vymienil vybavenie reklamácie v dlhšej ako zákonnej lehote.

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.

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

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

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoľeného 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 ukladaní výšky postihu bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania.

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.

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0177/05/2021

Dňa: 31.05.2022



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 (**Trestný zákon**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: kontrola bola vykonaná na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*

dátum vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 8.12.2021 doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 30.11.2021* a bola ukončená dňa 21.12.2021 spísaním inšpekčného záznamu s jeho doručením dňa 3.1.2022

IČO: 44 325 941

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 informácie**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk (v podstránkach: *Úvodná strana, Eshop, Objednávkový proces výrobu- deka biela s korčulkou*), dňa 21.12.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 30.11.2021, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk listinne dňa 8.12.2021, spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 21.12.2021, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk listinne dňa 3.1.2022) zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) svoje meno, priezvisko, miesto podnikania, ani označenie registra, ktorý ho zapísal, číslo zápisu, a zároveň ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)

2. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. g/ 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, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar a informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk, 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 dodacie podmienky, d'alej lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar a ani informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

3. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. h/ a § 3 ods. 4 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 práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, a poskytnúť 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, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk, 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 informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň neposkytol 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.; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

4. 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 (zákona č. 40/1964 Zb., 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 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, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina

a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk, zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

• **oznámil 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, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk, 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; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 200,-€, slovom dvesto 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-01770521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 8.12.2021 bola doručením účastníkovi konania (prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 30.11.2021* začatá kontrola, ktorá bola ukončená dňa 21.12.2021, spísaním v sídle správneho orgánu inšpekčného záznamu, doručeného účastníkovi konania (prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) dňa 3.1.2022.

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 informácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk (v podstránkach: *Úvodná strana, Eshop, Objednávkový proces výrobu- deka biela s korčulkou*), dňa 21.12.2021 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 30.11.2021*, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk listinne dňa 8.12.2021, spisanim *inšpekčného záznamu zo dňa 21.12.2021*, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk listinne dňa 3.1.2022, ktorého súčasťou sa stali vyššie uvedené podstránky) zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) svoje meno, priezvisko, miesto podnikania, ani označenie registra, ktorý ho zapísal, číslo zápisu, a zároveň ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. g/ 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, dodacie podmienky, informáciu o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, a informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk, 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, dodacie podmienky, ďalej lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, ako aj informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného právneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. 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, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a 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 dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk, 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 práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a 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.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. 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 dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk, zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-691/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bibiana Srbecká, miesto podnikania: Rudolfa Dilonga 1913/19, 010 01 Žilina* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.bibiskates.sk, zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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-*Bibiana Srbecká*.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 28.4.2022 (doručenou účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk listinne dňa 4.5.2022) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení, doručenom správnomu orgánu dňa 14.12.2021, účastník konania k nedostatkom, ktoré sú predmetom správneho konania, uviedol, že dňa 9.12.2021 doplnil na svoje webové sídlo o obchodné podmienky (so zákonnými náležitosťami), o ktorých sa mylne domnieval, že sa tam nachádzajú, ospravedlnil sa za vzniknuté nedostatky s odôvodnením, že sa spoliehal na tvorcu webového sídla a v prílohe poskytol znenie doplnených obchodných podmienok. Zároveň konštatoval, že aktívne pôsobí v oblasti krasokorčuľovania a po úmrtí manžela v roku 2020 začal s internetovým predajom.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname, doručenom správnomu orgánu dňa 14.1.2022, účastník konania uviedol, že odstránil vytýkané nedostatky.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, 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 zisteného zákazu a povinností. Ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 3 zákona č. 102/2014 Z. z., majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nositeľom informačných povinností je účastník konania, ktorého povinnosťou bolo objektívne preukázať splnenie si litery zákona, k čomu však, ako je z podkladov pre rozhodnutie zrejmé, nedošlo. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné deklarované odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. Správny orgán zároveň poznamenáva, že v čase vyhotovenia tohoto rozhodnutia sa na webovom sídle nachádzali síce doplnené obchodné podmienky, no aj tie jednak neobsahovali zákonom stanovené údaje (napr. odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov) alebo obsahovali formulácie, nesúladné so zákonom (napr. 6.6 *„Za poškodenie zásielky zavinené prepravcom zodpovedá v plnom rozsahu prepravca. Takéto prípady rieši predávajúci dodaním nového tovaru kupujúcemu po zaplatení všetkých škôd prepravcom.“* 11.3 *„.....Subjektom, ktorý je oprávnený mimosúdne riešiť spor vykonávať je Európske spotrebiteľské centrum v SR (ESC v SR)....“*). Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností, preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Zákon zároveň neumožňuje správnomu orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k spochybneniu správne zadokumentovaných záverov protiprávneho konania žiadnym spôsobom, správny orgán vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré stanovujú správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmito zákonmi, 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, **nesmiete** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie, a zároveň ste **povinná** v zmysle ustanovení § 3 ods. 1 písm. g/, h/, l/, t/ zákona č. 102/2014 Z. z. pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, oznámiť dodacie podmienky, informáciu o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, ďalej informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, ďalej poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a 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 citovaného zákona.

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 na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 3 ods. 1 písm. g/, h/, l/, t/ zákona č. 102/2014 Z. z..

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

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 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.

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, prvotne 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 sú 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 zbíhajúcich 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.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie, a neoznámil mu ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. informácie o dodacích podmienkach, o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, ďalej informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, ďalej poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, informácie o odkaze na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a neposkytol spotrebiteľovi ani formulár na odstúpenie od zmluvy alebo poučenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy.

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

Pri zmluvách uzatváraných na diaľku sú jednými z najvýznamnejších práv právo zo zodpovednosti za vady výrobku a právo na odstúpenie od zmluvy. Skutočnosť, že účastník konania si nesplnil zákonné povinnosti poskytnutia údajov o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, o poučení o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, vrátane neposkytnutia formulára na odstúpenie od zmluvy, možno považovať za závažné porušenie zákona, spôsobilé priamo ekonomicky poškodiť spotrebiteľa, pretože spotrebiteľ má právo na vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok, a zároveň právo na vrátenie finančných prostriedkov do 14 dní po zákonomnom odstúpení od zmluvy. Predmetné nedostatky preto možno hodnotiť ako významné, zasahujúce rozhodujúcim spôsobom do výkonu oboch práv.

Predmetom právnej úpravy zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je alternatívne riešenie sporu (**ďalej aj ARS**) medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len spor) prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia a oprávnené právnické osoby zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov (ku dňu 31.5.2022 je to Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Slovenská banková asociácia, OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Slovenská asociácia poisťovní a Združenie na ochranu práv občana –AVES). Tento zákon sa vzťahuje aj na riešenie

sporov online podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online; **d'alej aj nariadenie**). V zmysle čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí uzatvárajú kúpnej zmluvy alebo zmluvy o službách online, ktorí sa na riešenie sporov so spotrebiteľmi zaviazali alebo majú povinnosť využiť jeden alebo viaceré subjekty ARS, spotrebiteľa informujú o existencii platformy alternatívneho riešenia sporov on-line (**d'alej len platforma RSO**) a o možnosti využiť danú platformu na riešenie svojich sporov. Obchodníci uvádzajú elektronický odkaz na platformu RSO na svojich webových stránkach a pokiaľ sa ponuka robí prostredníctvom e-mailu, odkaz uvádzajú v tomto e-maile. Predmetná informácia sa prípadne uvádza aj vo všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sa vzťahujú na kúpne zmluvy a zmluvy o službách online. Rozvoj riadne fungujúceho systému alternatívneho riešenia sporov v rámci Európskej únie je potrebný na posilnenie dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh vrátane obchodu online a na naplnenie potenciálu a využitie príležitostí cezhraničného obchodu a online obchodu. Existencia efektívneho fungovania systému ARS zabráňuje vzniku množstva súdnych konaní v sporoch, ktoré môžu byť vyriešené alternatívne, t.j. dohodou o vyriešení sporu pri záujme všetkých zainteresovaných strán o zmierlivé vyriešenie sporu. Subjekty ARS ponúkajú nezávislé, nestranné, transparentné, účinné a rýchle mechanizmy vykonania nápravy, resp. riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Platforma RSO, ktorá má podobu interaktívnej webovej stránky s bezplatným prístupom, poskytuje spotrebiteľom a predávajúcim jednotné prístupové miesto pre mimosúdne riešenie sporov vzniknutých pri transakciách online prostredníctvom subjektov ARS, ktoré sú predmetnou platformou prepojené. Dotknutá platforma, ktorej prevádzku a údržbu zabezpečuje Európska komisia, poskytuje všeobecné informácie o mimosúdnom riešení zmluvných sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi z kúpnych zmlúv alebo zo zmlúv o službách online a umožňuje spotrebiteľom a predávajúcim predkladať sťažnosti vyplnením elektronického formulára sťažnosti, ktorý je dostupný vo všetkých úradných jazykoch inštitúcií Únie, a priložiť relevantné dokumenty. Predmetné sťažnosti sú následne postúpené subjektu ARS, ktorý je príslušný riešiť dotknutý spor.

Funkciou platformy RSO je:

- a/ poskytovať elektronický formulár sťažnosti, ktorý môže sťažovateľ vyplniť
- b/ informovať respondenta (spotrebiteľa alebo obchodníka, voči ktorému bola predložená sťažnosť prostredníctvom platformy RSO) o sťažnosti
- c/ identifikovať príslušný subjekt alebo subjekty ARS a postúpiť sťažnosť subjektu ARS, ktorý sa účastníci dohodli využiť
- d/ bezplatne ponúkať elektronický nástroj správy prípadov, ktorá účastníkom a subjektu ARS umožní viesť postup riešenia spotrebu online prostredníctvom platformy RSO
- e/ zabezpečiť pre účastníkov a subjekt ARS preklad informácií, ktoré sú potrebné na vyriešenie sporu a ktoré sa vymieňajú prostredníctvom platformy RSO
- f/ poskytnúť elektronický formulár, prostredníctvom ktorého subjekty ARS postúpia informácie o dátume prijatia spisu žiadosti, predmete sporu, dátume ukončenia postupu ARS a výsledku postupu ARS
- g/ zabezpečiť systém na poskytnutie spätnej väzby, ktorý účastníkom umožní vyjadriť názory na fungovanie platformy RSO a na subjekt ARS, ktorý riešil ich spor
- h/ sprístupniť verejnosti tieto informácie:
 1. všeobecné informácie o ARS ako prostriedku mimosúdneho urovnania sporov
 2. informácie o subjektoch ARS uvedených na zozname, ktoré sú príslušné na riešenie sporov

3. príručku online o spôsoboch predkladania sťažností prostredníctvom platformy RSO
4. informácie vrátane kontaktných údajov, ktoré sa týkajú kontaktných miest RSO určených členskými štátmi
5. štatistické údaje o výsledkoch sporov, ktoré sa predložili subjektom ARS prostredníctvom platformy RSO.

Zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. sledoval aj zámer dosiahnutia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa zlepšením fungovania vnútorného trhu, najmä jeho elektronického rozmeru, a to zriadením európskej platformy RSO, ktorá uľahčuje nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé mimosúdne riešenie sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, a porušením zákona nemohol byť tento zámer naplnený. Daný nedostatok nemožno považovať za menej závažný.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v znížení rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na informácie 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 prihladené.

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, neobsahujúce legislatívou žiadané údaje, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov a povinností, uvedených v daných právnych normách, nepripúšťa žiadne výnimky.

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

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

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoľného 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 vyjadrenia účastníka konania, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

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



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**)

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

účastníkovi konania: **SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414**

prevádzkareň: **ul. Kollárova 5631, Martin**

dátum vykonania kontroly: **dňa 22.3.2022** (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 22.3.2022, a to na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.11.2021* s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 26.11.2021, ďalej *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 27.12.2021* s jej doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 12.1.2022, a na základe *Oznámenia o vykonaní kontroly zo dňa 25.2.2022*, s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 25.2.2022)

IČO: 36 426 989

./.

./.

- 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 uplatnenie reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-527/2021, vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **SHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414**, v prevádzkarni: ul. Kollárova 5631, Martin dňa 22.3.2022 (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 22.3.2022, a to na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.11.2021 s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 26.11.2021, ďalej Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 27.12.2021 s jej doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 12.1.2022, a na základe Oznámenia o vykonaní kontroly zo dňa 25.2.2022 s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 25.2.2022) zistené, že **spotrebiteľ si cez webové sídlo účastníka konania www.naradieshop.sk (na základe objednávky 154497 zo dňa 10.5.2021 a faktúry/dodacieho listu č. 102119080 zo dňa 14.5.2021, s bezhotovostnou úhradou platby dňa 10.5.2021) zakúpil výrobok: benzínový krovinorez s 4-taktným motorom 36cm³ Riwal PRO RPB 360 4T á 136,91/ks (s jeho doručením spotrebiteľovi dňa 18.5.2021), následne spotrebiteľ dňa 3.6.2021 adresoval predávajúcemu e-mail, v ktorom zadefinoval číslo objednávky, výrobok, závalu daného výrobku v znení: „krovinorez nejde bez sytiča po prepnutí do režimu normálnej zmesi a zdvihnutí otáčok skape“ so zaslaním fotodokumentácie reklamovaného krovinorezu, predávajúci na tento e-mail reagoval e-mailom v znení: „Dobrý deň. Tovar treba zabaliť, priložiť FA o kúpe + popis vady. Následne odoslať na adresu, ktorú mám v záhlaví.“, dňa 30.6.2021 spotrebiteľ, prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s., podal zásielku č. EB959299010SK na poštovú prepravu (jej súčasťou bol vyššie špecifikovaný krovinorez), adresovanú adresátovi: SHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 5631, Martin (podací hárok č. EPH244463634), predávajúci informoval spotrebiteľa e-mailom v znení: „Dobrý deň, tlačím si ten papier, čo ste mi poslal dnes, pôjdem vám to zajtra vybrať. Nabudúce to treba posilať kuriérom, nevidel som ešte e-shop, čo by preberal zásielky na pošte.“, podľa verejne dostupného portálu na sledovanie zásielok Slovenskej pošty, a.s. bolo zistené, že dňa 1.7.2021 bola zásielka uložená na pošte Martin 1, a na základe vyjadrenia Slovenskej pošty, a.s. zo dňa 29.10.2021 bola predmetná zásielka (spotrebiteľom podaná bez doplnkovej služby dobierka) dňa 20.7.2021 vrátená odosielateľovi-spotrebiteľovi, pretože adresát-predávajúci si zásielku s predmetom reklamácie neprevzal v odbernej lehote, napriek tomu, že spotrebiteľ sa pri uplatnení reklamácie riadil informáciami, nachádzajúcimi sa na webovom sídle predávajúceho (na podstránke Reklamácie v časti Reklamácie nám prosím oznámte na e-mail: reklamacie@naradieshop.sk, kde bolo uvedené: „Reklamácie nám zasielajte na adresu: SHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 5631, 036 01 Martin....Reklamácie výrobkov zasielaných Slovenskou poštou: Zásielku je potrebné zaslať k reklámácii poštou, prípadne inou doručovateľskou službou na adresu...“ „...Reklamácia a podmienky: ...Reklamáciu je možné uplatniť poštou....Tovar zašlite prepravnou službou alebo poštou.“); týmto konaním **predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie výrobku****

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške 800,-€, slovom osemsto 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-01790521.

./.

./.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.3.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkani na ul. *Kollárova 5631, Martin*, prevádzkovaného účastníkom konania: **SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414** kontrolu (spísaním *inšpekčného záznamu* zo dňa 22.3.2022, a to na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 25.11.2021 s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 26.11.2021, ďalej na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 27.12.2021 s jej doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 12.1.2022 z dôvodu, že účastník konania na predchádzajúcu písomnosť žiadnym spôsobom nereagoval, a na základe *Oznámenia o vykonaní kontroly* zo dňa 25.2.2022, s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 25.2.2022) so zisteným nedostatkom, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. 2/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa P-527/2021, vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: 038 04 Bystrička 414**, v prevádzkarni: ul. *Kollárova 5631, Martin* dňa 22.3.2022 (spísaním *inšpekčného záznamu* zo dňa 22.3.2022, a to na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 25.11.2021 s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 26.11.2021, ďalej *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 27.12.2021 s jej doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 12.1.2022, a na základe *Oznámenia o vykonaní kontroly* zo dňa 25.2.2022 s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 25.2.2022) zistené, že **spotrebiteľ si cez webové sídlo účastníka konania www.naradieshop.sk** (na základe objednávky 154497 zo dňa 10.5.2021 a faktúry/dodacieho listu

./.

./.

č. 102119080 zo dňa 14.5.2021, s bezhotovostnou úhradou platby dňa 10.5.2021) **zakúpil výrobok: benzínový krovinorez s 4-taktným motorom 36cm³ Riwal PRO RPB 360 4T** á 136,91/ks (s jeho doručením spotrebiteľovi dňa 18.5.2021). **Spotrebiteľ dňa 3.6.2021 adresoval predávajúcemu e-mail, v ktorom zadefinoval číslo objednávky, výrobok, závalu daného výrobku** v znení: „*krovinorez nejde bez sytiča po prepnutí do režimu normálnej zmesi a zdvihnutí otáčok skape*“ so zaslaním fotodokumentácie reklamovaného krovinorezu. Predávajúci na tento e-mail reagoval e-mailom v znení: „Dobrý deň. Tovar treba zabaliť, priložiť FA o kúpe + popis vady. Následne odoslať na adresu, ktorú mám v záhlaví.“. **Dňa 30.6.2021 spotrebiteľ, prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s., podal zásielku č. EB959299010SK na poštovú prepravu (jej súčasťou bol vyššie špecifikovaný krovinorez), adresovanú adresátovi: SHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 5631, Martin** (podací hárok č. EPH244463634). Predávajúci informoval spotrebiteľa e-mailom v znení: „Dobrý deň, tlačím si ten papier, čo ste mi poslal dnes, pôjdem vám to zajtra vybrať. Nabudúce to treba posilať kuriérom, nevidel som ešte e-shop, čo by preberal zásielky na pošte.“. Podľa verejne dostupného portálu na sledovanie zásielok Slovenskej pošty, a.s. bolo zistené, že dňa 1.7.2021 bola zásielka uložená na pošte Martin 1 (pre prekročenie rozmerov pre umiestnenie v BalíkoBoxe), a na základe vyjadrenia Slovenskej pošty, a.s. zo dňa 29.10.2021 **bola predmetná zásielka, spotrebiteľom podaná bez doplnkovej služby dobierka, dňa 20.7.2021 vrátená odosielateľovi-spotrebiteľovi, pretože adresát-predávajúci si zásielku s predmetom reklamácie neprevzal v odbernej lehote**, napriek tomu, že spotrebiteľ sa pri uplatnení reklamácie riadil informáciami, nachádzajúcimi sa na webovom sídle predávajúceho (dňa 22.9.2021 na podstránke Reklamácie v časti Reklamácie nám prosím oznámte na e-mail: reklamacie@naradieshop.sk bolo uvedené: „Reklamácie nám zasielajte na adresu: SHIPRO SK, s.r.o., Kollárova 5631, 036 01 Martin....Reklamácie výrobkov zasielaných Slovenskou poštou: Zásielku je potrebné zaslať k reklámácii poštou, prípadne inou doručovateľskou službou na adresu...“ a dňa 25.11.2021 na rovnakej podstránke bolo uvedené: „...Reklamácia a podmienky: ...Reklamáciu je možné uplatniť poštou....Tovar zašlite prepravnou službou alebo poštou.“). Týmto konaním **predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie výrobku**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Dňa 10.1.2022 bolo správnemu orgánu, prostredníctvom listinnej zásielky, doručené od účastníka konania Vyjadrenie k začatiu kontroly zo dňa 5.1.2022, v ktorom konateľ spoločnosti SHIPRO SK, s.r.o. uviedol, že spotrebiteľ, podávajúcí podnet P-527/2021, sa pri uplatnení reklamácie neriadil Obchodnými podmienkami, zverejnenými na jeho webovom sídle, a pokiaľ by sa bol nimi riadil, reklamácia by bola vybavená podľa zákona. Spotrebiteľ zasielal reklamáciu prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s., s ktorou nemá účastník konania žiaden zmluvný vzťah, a nezasiela a ani neprijíma cez ňu žiadne reklamácie. Slovenská pošta, a.s. žiadala účastníka konania uhradiť dobierečné a navýšenie poštovného za doručenie nadrozmerného tovaru, obal balíka bol mierne poškodený, preto ho zamestnanec účastníka konania odmietol prevziať, a takýto druh balíka účastník konania nepreberá, lebo je pre ňu nedôveryhodný s opätovným poukazom na nutnosť z jej strany platiť dobierečné a poštovné. Spotrebiteľ si mal, podľa vyjadrenia účastníka konania reklamáciu uplatniť jej nahlásením účastníkovi konania, ktorý si sám zabezpečuje prepravu reklamovaného tovaru do svojho sídla. Dotknutý odmietnutý balík sa spotrebiteľovi pravdepodobne vrátil späť a spotrebiteľ si už následne u účastníka konania neuplatňoval ďalšiu reklamáciu, a ani si neobjednal prepravnú službu na doručenie reklamovaného výrobku. Prílohami daného vyjadrenia boli tieto doklady: objednávka č. 154497 zo dňa 10.5.2021, faktúra/dodací list č. 102119080 zo dňa 14.5.2021 a e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a dotknutým spotrebiteľom p. J.S. od 3.6.2021 do 15.7.2021.

./.

./.

Správny orgán si za účelom objektívneho posúdenia skutkového stavu veci vyžiadal od Slovenskej pošty, a.s. informácie, súvisiace s doručovaním zásielky EB959299010SK, podanej spotrebiteľom p. J.S. na poštovú prepravu dňa 30.6.2021 na pošte Bohdanovce nad Trnavou a adresovanej účastníkovi konania s tým, že Slovenská pošta, a.s. vo svojom vyjadrení zo dňa 29.10.2021 uviedla, že predmetná zásielka bola podaná na hore uvedenej pošte bez doplnkovej služby dobierka, dňa 1.7.2021 bola uložená na pošte Martin 1 počas plynutia v odbernej lehote v zmysle *Poštových podmienok- všeobecná časť (vnútorný styk) bod 16.11. písm. c./ a nakoľko dotknutá zásielka nebola v odbernej lehote prevzatá adresátom*, bola dňa 20.7.2021 vrátená odosielateľovi.

Dňa 22.3.2022 bola prevádzkarni účastníka konania vykonaná kontrola so spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 22.3.2022, ktorého súčasťou sa stalo aj *Vyjadrenie k začatiu kontroly zo dňa 5.1.2022*, doručené správny orgán dňa 10.1.2022 spolu s prílohami, so záverom porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa s nariadením opatrenia na odstránenie zisteného nedostatku. V danom inšpekčnom zázname bolo účastníkom konania podané vysvetlenie, vyjadrujúce nesúhlas s uloženým opatrením, v ktorom účastník konania uviedol, že balík, ktorý mal prevziať na pošte, bol viditeľne poškodený, preto mal obavu prevziať zodpovednosť za daný tovar, o čom bol informovaný aj spotrebiteľ, ktorý na túto informáciu nereagoval, a účastník konania je presvedčený, že neporušil zákon. Predmetné vyjadrenie vyhodnotil správny orgán ako námietky, o ktorých rozhodol rozhodnutím o námietkach č. 1351/2022 zo dňa 28.3.2022, ktorým predmetné námietky účastníka konania *zamietol* aj s odôvodnením, že účastník konania svoje tvrdenie o poškodení balíka spolu s upovedomením o tom spotrebiteľa, žiadnym spôsobom nepreukázal, predmetné nevyplýva ani z vyjadrenia Slovenskej pošty, a.s. zo dňa 29.10.2021 a ani z e-mailovej komunikácie, poskytnutej účastníkom konania orgánu dohľadu, pričom zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje predávajúcemu zákaz upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie bez výnimky a je teda povinnosťou predávajúceho prevziať predmet reklamácie od spotrebiteľa. Zhodnotením skutkového a právneho stavu veci bolo zistené, že spotrebiteľ, podávajúc podnet P-527/2021, sa riadil informáciami zverejnenými na webovom sídle účastníka konania pri uplatnení reklamácie, keď predávajúcemu prostredníctvom e-mailovej komunikácie dňa 3.6.2021 oznámil vadu reklamovaného výrobku, následne podľa písomného odporúčania predávajúceho, dňa 30.6.2021 zaslal spotrebiteľ reklamovaný výrobok na adresu predávajúceho, uvedenú na jeho webovej stránke, prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s., čo predávajúc, v zmysle údajov uvedených na svojom webovom sídle umožňoval, a to bez dobierky, predávajúc spotrebiteľovi v e-maily prisľúbil prevzatie jeho zásielky, čo však neuskutočnil, predmetný balík s reklamovaným výrobkom neprebral a daná zásielka sa spotrebiteľovi vrátila pre neprevzatie adresátom v odbernej lehote. Vyššie uvedeným konaním došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúc podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **SCHIPRO SK, s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 2.5.2022 (s doručením dňa 4.5.2022 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril.

./.

./.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov, vrátane rešpektovania ich práva na uplatnenie reklamácie zo strany predávajúcich, ustálil v názore, že vyjadrenia a doručené doklady od účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. V zmysle § 3 ods. 1 písm. g/ 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.**), je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania reklamácií. Predmetnú povinnosť si predávajúci splnil, keď na svojom webovom sídle www.naradieshop.sk oznámil spotrebiteľovi, aby mu tento adresoval reklamáciu e-mailom, reklamovaný výrobok zaslal na adresu účastníka konania: *Kollárova 5631, 036 01 Martin* s možnosťou využitia aj prepravy výrobku prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s.. Spotrebiteľ postupoval podľa informácií zverejnených na webovom sídle predávajúceho, no predávajúci predmet reklamácie neprevzal. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne mu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciát 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 SCHIPRO SK, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie 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 na § 3 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, spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením rešpektovania zákazu upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie daného zákazu, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol dotknutý skutok spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, ktorý po nahlásení mu vady výrobku spotrebiteľom a po zaslaní mu reklamovaného výrobku spotrebiteľom prostredníctvom pošty, tento reklamovaný výrobok na pošte v odbernej lehote neprevzal. Následkom porušenia predmetného zákazu je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy znížením mu rozsahu jeho práv priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania.

./.

./.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti zo strany účastníka konania. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania v súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-527/2021 nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie.

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.

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

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

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 dovoľeného 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 citeľná 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 ukladaní výšky postihu bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania i predložené doklady.

./.

./.

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.

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0181/05/2021

Dňa: 02.06.2022



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: **Cron Systems s.r.o., sídlo: Višňové 729, 013 23 Višňové**

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 22.12.2021** (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na podanie vysvetlenia k zisteným nedostatkom zo dňa 10.12.2021 doručeného dňa 10.12.2021 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 22.12.2021 na správnom orgáne s jeho doručením dňa 23.12.2021)

IČO: **46 377 778**

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: Cron Systems s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.loya-eyewear.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 08.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Všeobecné obchodné podmienky* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Domovská stránka* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Napíšte nám / Kontakt* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Ochrana súkromia* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.11.2021), *Reklamačný formulár* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Objednávka – Košík s tovarom* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.orphica.sk, dňa 22.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že vo *Všeobecných obchodných podmienkach* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021, **d'alej len OP**) v článku *Odstúpenie od zmluvy* v bode 26. bolo uvedené: „Peniaze neposielame poštou alebo kuriérom. Peniaze vyplácame priamo na účet v banke, ktorý vedie kupujúci.“, nakoľko v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pri odstúpení o zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe a predávajúci na svojom webovom sídle umožňoval spotrebiteľovi platbu v hotovosti na dobierku

2. 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: Cron Systems s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.orphica.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 22.12.2021 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021) v článku *Doručovanie* v bode 13. bolo uvedené: „Predávajúci nepreberá zodpovednosť za tovar poškodený alebo stratený doručovacou spoločnosťou. V prípade, že spôsob doručenia si zvolil kupujúci, predávajúci nenesie žiadnu 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 alebo stratu 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) Občianskeho zákonníka (zákonu č. 40/1964 Zb., **d'alej len OZ**), napriek skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu

len s predávajúcim - dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku

3. 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: Cron Systems s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.orphica.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 22.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021) v článku *Reklamácie a sťažnosti (nevzťahuje sa na odstúpenie od zmluvy)* v bode 19. bolo uvedené: „Kupujúci je povinný odoslať balenie s produktom, faktúru potvrdzujúcu nákup produktu a vyplnený reklamačný formulár (dostupný na webovej stránke) do 90 dní od nákupu“, keď predávajúci stanovil lehotu na prípadne uplatnenie reklamácie len na 90 dní, čo je nesprávna informácia o lehote na uplatnenie reklamácie, nakoľko v zmysle OZ môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu počas celej záručnej doby výrobku

4. 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 uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Cron Systems s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.orphica.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 22.12.2021 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

5. 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: *Cron Systems s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.orphica.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 22.12.2021 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 **220,-€**, slovom **dvestodvadsať 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-01810521.

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 10.12.2021* (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 10.12.2021 na základe elektronickej doručenky) a na základe spísaného *inšpekčného záznamu zo dňa 22.12.2021* (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 23.12.2021 na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou – spoločnosťou: ***Cron Systems s.r.o., sídlo: Višňové 729, 013 23 Višňové*** boli, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdením webového sídla www.orphica.sk (ktorého prevádzkovateľom je účastník konania) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov 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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Cron Systems s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.loya-eyewear.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 08.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému

záznamu zo dňa 22.12.2021), *Domovská stránka* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Napište nám / Kontakt* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Ochrana súkromia* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Kontakt* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.11.2021), *Reklamačný formulár* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), *Objednávka – Košík s tovarom* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.orphica.sk, dňa 22.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v OP (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021) v článku *Odstúpenie od zmluvy* v bode 26. bolo uvedené: „Peniaze neposielať poštou alebo kuriérom. Peniaze vyplácať priamo na účet v banke, ktorý vedie kupujúci.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pri odstúpení o zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe a predávajúci na svojom webovom sídle umožňoval spotrebiteľovi *platbu v hotovosti na dobierku*.

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: Cron Systems s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.orphica.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 22.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021) v článku *Doručovanie* v bode 13. bolo uvedené: „Predávajúci nepreberá zodpovednosť za tovar poškodený alebo stratený doručovacou spoločnosťou. V prípade, že spôsob doručenia si zvolil kupujúci, predávajúci nenesie žiadnu 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 alebo stratu 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: Cron Systems s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na

webovom sídle www.orphica.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 22.12.2021 zistené, že v OP (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021) v článku v článku *Reklamácie a sťažnosti (nevzťahuje sa na odstúpenie od zmluvy)* v bode 19. bolo uvedené: „Kupujúci je povinný odoslať balenie s produktom, faktúru potvrdzujúcu nákup produktu a vyplnený reklamačný formulár (dostupný na webovej stránke) do 90 dní od nákupu“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúci stanovil lehotu na prípadne uplatnenie reklamácie len na 90 dní, čo je nesprávna informácia o lehote na uplatnenie reklamácie, nakoľko v zmysle OZ môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu počas celej záručnej doby výrobku.

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 uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Cron Systems s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.orphica.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 22.12.2021 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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Cron Systems s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.orphica.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 16.12.2021 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 – **Cron Systems s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 04.05.2022 (s dorúčením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 05.05.2022 na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 13.12.2021 bolo správneho orgánu prostredníctvom poštového podniku doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza, že zistené nedostatky neboli vzniknuté úmyselne, ale nepozornosťou a nedostatočnou kontrolou po právnej stránke. Konštatuje, že spoločnosť vždy vybavila reklamácie v prospech spotrebiteľa a načas, v žiadnom prípade nechce spotrebiteľa oklamať, zavádzať alebo ho poškodiť, ďalej poukazuje na skutočnosť, že ponúka klientom vrátiť tovar do 90 dní od nákupu z dôvodu nespokojnosti a vráti im peniaza, ako aj, že tento rok mali ako spoločnosť len dve reklamácie a tovar obratom vymenili.

Uvedené vyjadrenie účastníka konania zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.12.2021.

K čomu správny orgán uvádza, že poukaz na nespôsobenie materiálnej 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. 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 28.12.2021 bol správne mu orgánu prostredníctvom poštového podniku doručený účastníkom konania podpísaný a opečiatkovaný inšpekčný záznam zo dňa 22.12.2021.

Dňa 07.01.2022 bolo správne mu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenia účastníka konania, v ktorom informuje správny orgán o odstránení zistených nedostatkov.

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, 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 správne mu orgánu dozoru. Následné odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci.

Dňa 06.05.2022 bolo správne mu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom uvádza, že okamžite po prvej výzve o zistených nedostatkoch začal konať a podnikol nápravné kroky, požiadal o lehotu 30 dní na nápravu, ktorej správny orgán vyhovel a následne o odstránení nedostatkov informoval správny orgán. Ďalej konštatuje, že do dnešného dňa neeviduje žiadnu sťažnosť voči spoločnosti zo strany spotrebiteľa, všetkých klientov vybavuje načas a v prípade akýchkoľvek problémov s nimi obratom komunikuje a navyše ponúka možnosť vrátenia tovaru v lehote 90 dní v prípade nespokojnosti. V závere žiada správny orgán o upustenie od vyrubenia pokuty, nakoľko reagoval promptne a obratom nedostatky opravil.

Na margo uvedeného správny orgán uvádza, že ku skutočnostiam, ktoré uvádza účastník konania sa už vyjadril vyššie v rozhodnutí a pridržia sa svojich tvrdení. Odstránenie zistených nedostatkov, ako aj poukaz na nespôsobenie škody spotrebiteľovi nemožno považovať za liberačný dôvod zo zisteného protiprávneho stavu a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne mu 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 Cron Systems s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c), § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve 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 na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c), § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihlíadal 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 upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, 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, stanovením lehoty na uplatnenie reklamácie v dĺžke 90 dní, ďalej stanovením nenesenia zodpovednosti za škody vzniknuté pri preprave, ako i definovaním vrátenia peňazí iba prostredníctvom prevodu na účet, hoci umožňoval platbu aj inými spôsobmi.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán a práva na riadne informovanie o podmienkach reklamácie.

Poskytnutie spotrebiteľovi údajov o vrátení finančných prostriedkov len prostredníctvom prevodu na účet, po jeho uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov, rovnakým spôsob, aký použil pri spotrebiteľ pri svojej platbe a predávajúci umožňoval spotrebiteľovi aj platbu v hotovosti (na dobierku). Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľa, čo je jedno z najdôležitejších práv pri zmluve uzatváraní na diaľku, možno zistené nedostatky hodnotiť ako závažné.

Občiansky zákonník, ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok

hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal 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.

Určením pre spotrebiteľa lehoty na uplatnenie reklamácie v dĺžke 90 dní, 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 neinformoval spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, o 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, 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 protiprávného konania, závažnosti porušenia povinnosti a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinnosti, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným koróna vírusom SARS-CoV-2.

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

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/0184/05/2021

Dňa: 02.06.2022



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 takto:

účastníkovi konania: **ŠUBERT S, s.r.o., sídlo: Kysucká ul. 3876, 010 01 Žilina**

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

dátum vykonania kontroly: **dňa 21.12.2021** (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 08.12.2021 doručeného dňa 08.12.2021 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 21.12.2021 na správnom orgáne s jeho doručením dňa 22.12.2021)

IČO: 35 921 323

./.

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa

- **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o nákladoch na dopravu viacvýznamovým spôsobom**, 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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: ŠUBERT S, s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.suberts.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 11.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Prihlásiť sa* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *VIDEÁ* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *AKČNÉ LETÁKY* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *PRACOVNÁ PONUKA* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *NAŠE PREDAJNE* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *BRÚSENIE NOŽNÍČIEK* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *NÁŠ INSTAGRAM* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *GDPR – Ochrana osobných údajov* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *OBCHODNÉ PODMIENKY* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Môj účet* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Moje objednávky* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Môj vrátený tovar* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Moje dobropisy* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Moje adresy* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Moje osobné údaje* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Naše predajny* (zobrazí sa príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Kontakty* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Mapa stránok* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Objednávkový proces výrobu* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.suberts.sk, dňa 21.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *OBCHODNÝCH PODMIENKACH* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021, **d'alej len OP**) v článku VII. *Dopravné podmienky* bolo uvedené: „...Pri nákupe do 48,-EUR je dopravné a balné v rámci SR: 4,90 EUR vrátane DPH /platí pre celkovú hmotnosť objednávky menšiu ako 20kg/. Neplatí pre zásielky do zahraničia, zásielky nad 20 kg a zásielky nadmernej hmotnosti. Pri nákupe nad 48,-EUR je doprava v rámci SR ZADARMO /platí pre celkovú hmotnosť objednávky menšiu ako 20kg/...“ a v hornej časti *Úvodnej stránky* bolo uvedené: „Doprava 6,90 €. Pri odbere tovaru nad 60,00 € dopravné ZADARMO!“, keď predávajúci vo svojich obchodných podmienkach ako aj na webovom sídle uvádzal pre spotrebiteľa dve navzájom si odporujúce a teda dvojzmyselné informácie súvisiace s nákladmi na dopravu

2. 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: *ŠUBERT S, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.suberts.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 21.12.2021 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

3. 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 uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *ŠUBERT S, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.suberts.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 21.12.2021 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 končí stlačením tlačidla „Objednať!“), 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-01840521.

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 08.12.2021* (s dorúčením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 08.12.2021 na základe elektronickej doručky) a na základe spísaného *inšpekčného záznamu zo dňa 21.12.2021* (s dorúčením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 12.12.2021 na základe elektronickej doručky) s právnickou osobou – spoločnosťou: **ŠUBERT S, s.r.o., sídlo: Kysucká ul. 3876, 010 01 Žilina** boli, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdením webového sídla účastníka konania www.suberts.sk zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho:

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

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

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

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

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

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

Podľa § 8 ods. 6 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú aj informácie o cene, alebo ak vzhľadom na povahu produktu nemožno cenu rozumne určiť vopred, o spôsobe, ktorým sa vypočíta, ako aj o ďalších nákladoch na dopravu, dodanie alebo poštovné, alebo ak tieto náklady nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do ceny môžu byť zarátané takéto ďalšie náklady.

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: *ŠUBERT S, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.suberts.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 11.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Prihlásiť sa* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *VIDEÁ* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *AKČNÉ LETÁKY* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *PRACOVNÁ PONUKA* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *NAŠE PREDAJNE* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *BRÚSENIE NOŽNÍČIEK* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *NÁŠ INSTAGRAM* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *GDPR – Ochrana osobných údajov* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *OP* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Môj účet* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Moje objednávky* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Môj vrátený tovar* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Moje dobropisy* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Moje adresy* (zobrazí sa príloha č. 11

k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Moje osobné údaje* (zobrazí sa príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Naše predajny* (zobrazí sa príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Kontakty* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Mapa stránok* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), *Objednávkový proces výrobu* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.suberts.sk, dňa 21.12.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v OP (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021) v článku VII. *Dopravné podmienky* bolo uvedené: „...Pri nákupe do 48,-EUR je dopravné a balné v rámci SR: 4,90 EUR vrátane DPH /platí pre celkovú hmotnosť objednávky menšiu ako 20kg/. Neplatí pre zásielky do zahraničia, zásielky nad 20 kg a zásielky nadmernej hmotnosti. Pri nákupe nad 48,-EUR je doprava v rámci SR ZADARMO /platí pre celkovú hmotnosť objednávky menšiu ako 20kg/...“ a v hornej časti Úvodnej stránky bolo uvedené: „Doprava 6,90 €. Pri odbere tovaru nad 60,00 € dopravné ZADARMO!“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o nákladoch na dopravu viacvýznamovým spôsobom**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúci vo svojich obchodných podmienkach ako aj na webovom sídle uvádzal pre spotrebiteľa dve navzájom si odporujúce a teda dvojzmyselné informácie súvisiace s nákladmi na dopravu.

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 uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: ŠUBERT S, s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.suberts.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 21.12.2021 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 § 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: ŠUBERT S, s.r.o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.suberts.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 21.12.2021 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 „Objednať !“, 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 – ŠUBERT S, s.r.o..

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 05.05.2022 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 05.05.2022 na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 15.12.2021 bolo správne orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza, že e-shop spravovala dodávateľská firma s tým, že všetko je podľa platnej legislatívy a keď aj chcel niečo zmeniť, tak táto firma s ním nekomunikovala a neskôr zistil, že daná firma už neexistuje. Ku nedostatku uvedenom v bode 1 rozhodnutia konštatuje, že v žiadnom prípade nebol z jeho strany úmysel klamať zákazníkov a už vôbec by si nedovolil vedome praktizovať nekalé obchodné podmienky, ku nedostatku uvedenom v bode 2 rozhodnutia uvádza, že si je vedomý, že došlo z jeho strany ku chybe, ktorá však bola iba dočasná, vzhľadom k úprave podmienok, na ktorých kolega pracoval

a nedopatrením bol tento formulár stiahnutý na prepracovanie a opätovne nevložený, ku nedostatku v bode 3 rozhodnutia uvádza, že sa ospravedľuje za tieto administratívne chyby a ihneď vykonal nápravu. V závere svojho vyjadrenia konštatuje, že vyťaženosť a ekonomika e-shopu nie je veľká, a preto takmer s každým zákazníkom konzultuje jeho objednávku, takže zákazník je plne oboznámený s obchodnými podmienkami.

Uvedené vyjadrenie účastníka konania zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.12.2021.

K vyjadreniam účastníka konania správny orgán uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov hodnotí kladne. 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. Zároveň 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 ospravedľujúce, 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 správne 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.

Dňa 03.01.2022 bol správne orgánu prostredníctvom e-mailu a dňa 12.01.2022 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručený účastníkom konania podpísaný a opečiatkovaný inšpekčný záznam zo dňa 21.12.2021.

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 ŠUBERT S, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. c) vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o nákladoch na dopravu viacvýznamovým spôsobom.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého používal nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy uvádzal so zákonom nesúladnú podmienku, a to v súvislosti s nákladmi na dopravu.

Zo zákona o ochrane spotrebiteľa jasne vyplýva, že spotrebiteľ má právo na ochranu pred používaním nekalých obchodných praktík zo strany predávajúceho vo forme klamlivej obchodnej praktiky. Každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nie len dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nie len ak spôsobí protiprávny následok, ale stačí už aj hrozba, že protiprávny následok nastane. Z pohľadu cieľov a zmyslu zákona o ochrane spotrebiteľa v časti, nekalých obchodných praktíkách má byť postihnuté akékoľvek konanie, ktoré napĺňa znaky klamlivej nekalej obchodnej praktiky a je spôsobilé spotrebiteľovi spôsobiť ujmu.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky, keď predávajúci informoval viacvýznamovo spotrebiteľa o nákladoch na dopravu, keď v jednej časti svojho webového sídla uviedol náklady za dopravu Pri nákupe do 48,-EUR je dopravné a balné v rámci SR: 4,90 EUR vrátane DPH /platí pre celkovú hmotnosť objednávky menšiu ako 20kg/. Neplatí pre zásielky do zahraničia, zásielky nad 20 kg a zásielky nadmernej hmotnosti. Pri nákupe nad 48,-EUR je doprava v rámci SR ZADARMO /platí pre celkovú hmotnosť objednávky menšiu ako 20kg/...“ a v hornej časti Úvodnej stránky bolo uvedené: „Doprava 6,90 €. Pri odbere tovaru nad 60,00 € dopravné ZADARMO.“.

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

Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Predmetné nedostatky, spočívajúce v poskytnutí spotrebiteľovi viacvýznamových údajov o nákladoch na dodanie tovaru, bolo spôsobilé ovplyvniť budúce právne úkony spotrebiteľa, a možno ich považovať za závažné.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, čím by uľahčil spotrebiteľovi uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy 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 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 bolo zohľadnené vyjadrenie účastníka konania, 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 protiprávného konania, závažnosti porušenia povinnosti a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinnosti, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korónovým 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 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.