

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

Číslo: P/0185/05/2021

Dňa: 15.06.2022



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: **triway s.r.o., Jarná 2604/8, 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 05.01.2022** (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 08.12.2021 doručeného dňa 16.12.2021 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 05.01.2022 na správnom orgáne s jeho doručením dňa 05.01.2022)

IČO: **47 159 791**

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

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

-ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 04.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *O nás* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *E-shop* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Obchodné podmienky* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Ako nakupovať* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Kontakt* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Kontaktuje nás* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Mapa stránky* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Opis výrobku + fiktívna objednávka* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.triway.sk, dňa 05.01.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *Obchodných podmienkach* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022, **d'alej len OP**) v článku 6. **REKLAMÁCIE** bolo uvedené: „*Reklamovaný tovar musí byť kompletný, s príslušenstvom, s návodom, a pod.*“, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť doručovať predávajúcemu výrobok, ktorý je predmetom uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov *s príslušenstvom, s návodom*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu

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

-upierať spotrebiteľovi právo na informácie, 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: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že predávajúci neposkytol informáciu o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode

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

- upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 5. **VRÁTENIE TOVARU** bolo uvedené: „*Objednávateľ ako súkromná osoba (nepodnikateľ) má v súlade so zákonom možnosť odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru...Predávajúci sa zaväzuje vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar v lehote do 15 kalendárnych dní odo dňa prijatia vráteného tovaru*

odo dňa prijatia vráteného tovaru rovnakým spôsobom aký bol použitý pri platbe za tovar, pokiaľ zákazník nepožiada inak. Zakúpený tovar je možné vrátiť bez udania dôvodu do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru kupujúcim.“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje právo spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní od prevzatia tovaru a zároveň povinnosť predávajúcemu vrátiť finančné prostriedky spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 pracovných dní namiesto 14 dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a dlhšej lehoty (15 kalendárnych dní namiesto 14 kalendárnych dní) na vrátenie peňazí spotrebiteľovi (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) môže dôvodne viesť k vzniku majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa a je porušením vyššie uvedeného zákazu

4. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) 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 (ktorej predmetom je tovar) aj pred začatím plynutia lehoty 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, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 05.01.2022 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, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy (ktorej predmetom je tovar) aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy a 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

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

- oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení, **d'alej len OZ**), ktoré znejú:

„§ 622

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

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

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

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

*(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. “, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 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*

6. 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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 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

7. 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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie výrobku sa končilo stlačením tlačidla „Potvrdzujem svoju objednávku“, čo nie je naplnením dikcie zákona

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 400,-€, slovom štyristo 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-01850521.

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 dokladov zo dňa 08.12.2021 (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 16.12.2021 na základe elektronickej doručenky) a na základe spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 05.01.2022 (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 05.01.2022 na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou – spoločnosťou: **triway s.r.o., sídlo: Jarná 2604/8, 010 01 Žilina** boli v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdením webového sídla www.triway.sk (ktorého je prevádzkovateľom) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 04.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *O nás* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *E-shop* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Ako nakupovať* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Kontakt* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Kontaktuje nás* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Mapa stránky* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Opis výrobku + fiktívna objednávka* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.triway.sk, dňa 05.01.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 6. *REKLAMÁCIE* bolo uvedené: „*Reklamovaný tovar musí byť kompletný, s príslušenstvom, s návodom, a pod.*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť doručovať predávajúcemu výrobok, ktorý je predmetom uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov *s príslušenstvom, s návodom*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu.

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

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 uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 05.01.2022 na správnom orgáne zistené, že predávajúci neposkytol informáciu o názve a adrese 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, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 5. **VRÁTENIE TOVARU** bolo uvedené: „*Objednávateľ ako súkromná osoba (nepodnikateľ) má v súlade so zákonom možnosť odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru...Predávajúci sa zaväzuje vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar v lehote do 15 kalendárnych dní odo dňa prijatia vráteného tovaru odo dňa prijatia vráteného tovaru rovnakým spôsobom aký bol použitý pri platbe za tovar, pokiaľ zákazník nepožiadá inak. Zakúpený tovar je možné vrátiť bez udania dôvodu do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru kupujúcim.*“, čím účastník konania ako predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje právo spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní od prevzatia tovaru a zároveň povinnosť predávajúcemu vrátiť finančné prostriedky spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 pracovných dní namiesto 14 dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a dlhšej lehoty (15 kalendárnych dní namiesto 14 kalendárnych dní) na vrátenie peňazí spotrebiteľovi (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) môže dôvodne viesť k vzniku majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa a je porušením vyššie uvedeného zákazu.

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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 05.01.2022 na správnom orgáne zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy (ktorej predmetom je tovar) aj pred začatím plynutia lehoty 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..**

Podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

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

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

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

§ 623

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 05.01.2022 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: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 05.01.2022 na správnom orgáne zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.**

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *triway s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.triway.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 05.01.2022 na správnom orgáne zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie výrobku sa končilo stlačením tlačidla „Potvrdzujem svoju objednávku“ čo nie je naplnením dikcie zákona.**

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

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

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 10.05.2022 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 26.05.2022 márnym uplynutím lehoty s fikciou doručenia), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

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.

Dňa 27.12.2021 bolo správne orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uvádza, že akceptuje zistené nedostatky a rozumie ich zákonnej podstate. Ďalej konštatuje, že je jeho prioritou všetky nedostatky odstrániť, a to v čo najkratšom čase ako aj, že v týchto dňoch jeho webové sídlo prechádza softvérovou a dizajnovou rekonštrukciou a v rámci tejto rekonštrukcie napraví nedostatky v obchodných podmienkach. V závere svojho vyjadrenia uvádza, že zmeny v obchodných podmienkach už zadal programátorovi a ten prisľúbil súčinnosť.

K čomu správny orgán uvádza, že náhľadom na webové sídlo účastníka konania v čase písania rozhodnutia bolo zistené, že účastník konania odstránil jeden nedostatok uvedený v bode 7 rozhodnutia. Zároveň konštatuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné čiastočné odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. 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. 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 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 triway s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov

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

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

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady výrobku stanovením povinnosti pre spotrebiteľa predložiť predávajúcemu výrobok spolu s príslušenstvom a návodom, ako aj v súvislosti s právnom na odstúpenie od zmluvy, určením so zákonom nesúladným spôsobom lehoty na využitie predmetného práva a na vrátenie peňazí po realizácii daného práva a ďalej neinformovaním spotrebiteľa o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha.

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

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo informovaním spotrebiteľa o možnosti uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov voči predávajúcemu predložením mu výrobku spolu s príslušenstvom a návodom napriek tomu, že zákon túto povinnosť spotrebiteľovi neukladá

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov došlo nerešpektovaním zákonných lehôt na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi (po využití predmetného práva), stanovením zo strany predávajúceho daných lehôt v dĺžke majúcej za následok pre spotrebiteľa majetkovú ujmu, možno, vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy, hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

Absenciu údajov o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, nemožno považovať na nezávažné porušenie zákona, keďže na strane spotrebiteľa môže vzniknúť potencionálna škoda neposkytnutím mu informácií o príslušnom orgáne kontroly, na ktorý sa môže v prípade potreby obrátiť.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neinformoval spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy (ktorej predmetom je tovar) aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy a neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ďalej neinformoval spotrebiteľa o poučení o nárokoch spotrebiteľa podľa § 622 a 623 OZ pri uplatnení reklamácie, čím by mu zjednodušil postup pri uplatnení dotknutého práva, ako i o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho o riešenia sporov a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok, že spotrebiteľ v prípade potreby nevyužije tento peňažne nenáročný mimosúdny spôsob riešenia sporov a nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Správny orgán na základe uvedeného berie vyššie zadefinované nedostatky, ako priťažujúce okolnosti.

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

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

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

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

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

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0190/05/2021

Dňa: 29.06.2022



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: **Miroslav Petrek, miesto podnikania: Horný Vadičov 563, 023 45 Horný Vadičov**

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 04.01.2022** (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na podanie vysvetlenia zo dňa 14.12.2021 doručeného dňa 21.12.2021 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 04.01.2022 na správnom orgáne s jeho doručením dňa 12.01.2022)

IČO: **40 524 868**

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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 26.10.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Všeobecné obchodné podmienky formou print screen* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Zásady používania súborov cookie* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Spracovanie a ochrana osobných údajov* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Kontakt* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Obchod* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Košík s tovarom (objednávka)* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Všeobecné obchodné podmienky formou tlače priamo zo stránky* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.pemamoto.sk, dňa 04.01.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že vo *Všeobecných obchodných podmienkach formou printscreen* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022, **d'alej len OP**) v článku 6) *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...*Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty...*“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty, z čoho vyplýva, že predmetné oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť predávajúcemu doručené „*najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty*“, ako to nie v zmysle zákona uvádza predávajúci vo svojich podmienkach

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

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 6) *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...*Spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstúpenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia, musí dodávateľovi vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Ak to už nie je dobre možné (napr. v medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), musí spotrebiteľ poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže predávajúci uplatniť na spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu. Predávajúci je v takomto prípade povinný vzniknutú škodu preukázať.*

Predávajúci spotrebiteľovi v takomto prípade vracia iba takto zníženú kúpnu cenu. Na kúpnu cenu, ktorá ma byť kupujúcemu vrátená, môže predávajúci navyše započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru (náklady na prepravu a pod).“, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.*“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobiteľ škody jeho ekonomické záujmy

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

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 7) *Doručovanie a dodacie podmienky* bolo uvedené: „...*V prípade vrátenia tovaru bude suma znížená o prepravné náklady...*“, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. má predávajúci povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobiteľ škody jeho ekonomické záujmy

4. 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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 3) *Druhy dopravy verejnými dopravcami* bolo uvedené: „...*Za škody vzniknuté pri preprave nenesie dodávateľ zodpovednosť.*“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za škody spôsobené doručovateľom 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 (zákona 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 zbavovať sa svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku

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

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 3) *Druhy dopravy verejnými dopravcami* bolo uvedené: „*Reklamácia zásielky je možná do 3 dní od doručenia za predpokladu, že poškodenie nebolo zjavné pri odovzdaní!*“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o možnosti uplatnenia reklamácie len do 3 dní od doručenia zásielky jednostranne umožňovalo dodávateľovi-predávajúcemu obmedzovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ si môže uplatniť reklamáciu v záručnej dobe 24 mesiacov

6. 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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 4) *Záruka* bolo uvedené: „...Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade...“, keď v zmysle § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci *kupujúcim* a nie dátumom uvedeným na „*doklade*“

7. 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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 10) *Reklamačný poriadok* bolo uvedené: „...U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky...“, keď žiadna reklamácia uplatnená v záručnej dobe, bez ohľadu na spôsob jej vybavenia, nemôže byť vybavená za poplatok, len bezplatne, a to podľa zákona o ochrane spotrebiteľa len: „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím*“, a zároveň podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri reklamacii uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením

8. 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 uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Miroslav Petrek a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 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

9. 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 uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Miroslav Petrek a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 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 260,-€, slovom dvestošesťdesiat 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-01900521.

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 zo dňa 14.12.2021 (s listinným doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 21.12.2021) a na základe spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 04.01.2022 (s listinným doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 12.01.2022 na základe elektronickej doručienky) s fyzickou osobou – podnikateľom: **Miroslav Petrek, Horný Vadičov 563, 023 45 Horný Vadičov** boli v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdením webového sídla www.pemamoto.sk (ktorého je prevádzkovateľom) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. 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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 26.10.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Zásady používania súborov cookie* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Spracovanie a ochrana osobných údajov* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Kontakt* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Obchod* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Košik s tovarom (objednávka)* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), *Všeobecné obchodné podmienky formou tlače priamo zo stránky* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.pemamoto.sk, dňa 04.01.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 6) *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty, z čoho vyplýva, že predmetné oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť predávajúcemu

doručené „*najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty*“, ako to nie v zmysle zákona uvádza predávajúci vo svojich podmienkach.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 6) *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...*Spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstúpenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia, musí dodávateľovi vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Ak to už nie je dobre možné (napr. v medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), musí spotrebiteľ poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže predávajúci uplatniť na spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu. Predávajúci je v takomto prípade povinný vzniknutú škodu preukázať. Predávajúci spotrebiteľovi v takomto prípade vracia iba takto zníženú kúpnu cenu. Na kúpnu cenu, ktorá ma byť kupujúcemu vrátená, môže predávajúci navyše započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru (náklady na prepravu a pod).*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.*“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobiteľ poškodiť jeho ekonomické záujmy.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 7) *Doručovanie a dodacie podmienky* bolo uvedené: „...*V prípade vrátenia tovaru bude suma znížená o prepravné náklady...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. má predávajúci povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov

na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 3) *Druhy dopravy verejnými dopravcami* bolo uvedené: „...Za škody vzniknuté pri preprave nenesie dodávateľ zodpovednosť.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky** v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za škody spôsobené doručovateľom 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 zbavovať sa svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 3) *Druhy dopravy verejnými dopravcami* bolo uvedené: „Reklamácia zásielky je možná do 3 dní od doručenia za predpokladu, že poškodenie nebolo zjavné pri odovzdaní!“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné 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 možnosti uplatnenia reklamácie len do 3 dní od doručenia zásielky jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ si môže uplatniť reklamáciu v záručnej dobe 24 mesiacov.

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:

Miroslav Petrek a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 4) Záruka bolo uvedené: „...Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci *kupujúcim* a nie dátumom uvedeným na „*doklade*“.

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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: Miroslav Petrek a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 04.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022) v článku 10) Reklamačný poriadok bolo uvedené: „...U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď žiadna reklamácia uplatnená v záručnej dobe, bez ohľadu na spôsob jej vybavenia, nemôže byť vybavená za poplatok, len bezplatne, a to podľa zákona o ochrane spotrebiteľa len: „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím*“, a zároveň podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri reklamacii uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

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

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

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

§ 623

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 04.01.2022 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 uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Miroslav Petrek* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.pemamoto.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 04.01.2022 na správnom orgáne zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.**

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

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

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.05.2022 (s listinným doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 01.06.2022), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

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 kontrolami spoľahlivo zistený skutkový stav.

Dňa 28.12.2021 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom informuje správny orgán o odstránení zistených nedostatkov.

Predmetné vyjadrenie účastníka konania zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2022.

Dňa 13.01.2022 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom informuje správny orgán o doplnení informácií v zmysle § 622 a § 623 OZ na jeho webovom sídle.

Ku vyjadreniam správny orgán uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne. Zároveň konštatuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberálny dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. 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 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 Miroslav Petrek** 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 **povinný** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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

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

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinnosti 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 nesúladne podmienky, a to v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, definovaním doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy najneskôr v posledný deň 14 dňovej lehoty, vyhlásením vrátenia poníženej kúpnej ceny, po využití daného práva v prípade vrátenia pozemného tovaru zavinením spotrebiteľa, ako i bez prepravných nákladov, ďalej v súvislosti s právom zo zodpovednosti za vady výrobku, informovaním spotrebiteľa o znášaní nákladov u zamietnutých reklamácií, určením povinnosti uplatniť si predmetné právo do 3 dní od doručenia tovaru a definovaním začatia plynutia záručnej doby dňom uvedeným v daňovom doklade a ďalej stanovením nenesenia zodpovednosti za škody vzniknuté pri preprave.

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 nevrátení mu celej kúpnej ceny v prípade realizácie jeho práva na odstúpenie od zmluvy pri doručení predávajúcemu tovaru s pozmenenými vlastnosťami zavinením spotrebiteľa, a nevrátenia mu prepravných nákladov, ako aj jeho informovaním o možnosti uplatnenia dotknutého práva oznámením, ktoré mu musí byť doručené najneskôr v posledný deň 14 dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. charakter tovaru, ktorý je predmetom odstúpenia od zmluvy, nemá vplyv na povinnosť účastníka konania vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a následne sa domáhať svojich práv súdnou cestou a zároveň zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

Nerešpektovaním vyššie uvedeného zákazu môže byť spotrebiteľovi dôvodne spôsobená majetková ujma. Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľa, možno zistené nedostatky hodnotiť ako závažné.

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 neprijateľne podmienky, čoho následkom je jednostranné znevýhodnenie

spotrebiteľa, ktorý síce má možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemá možnosť ovplyvniť ich obsah, resp. túto možnosť nevyužíva. Vzhľadom na vyššie uvedené je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách závažným porušením zákona.

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

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania ako predávajúci neposkytol spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy, ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, neinformoval spotrebiteľa o poučení o nárokoch spotrebiteľa podľa § 622 a 623 OZ pri uplatnení reklamácie, čím by mu zjednodušil postup pri uplatnení dotknutého práva, ako i o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho o riešenia sporov a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok, že spotrebiteľ v prípade potreby nevyužije tento peňažne nenáročný mimosúdny spôsob riešenia sporov. Správny orgán na základe uvedeného berie vyššie zadefinované nedostatky, ako priťažujúce okolnosti.

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

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

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

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

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0197/05/2021

Dňa: 07.07.2022



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 t a k t o:

účastníkovi konania: **Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto**
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 7.12.2021* a bola ukončená dňa 4.1.2022 spísaním inšpekčného záznamu s jeho doručením dňa 6.1.2022
IČO: **47 152 176**

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

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

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.sk (v podstránkach: *Úvodná stránka, Môj účet-registrácia, Môj účet- prihlásiť sa, Môj účet- zabudnuté heslo, O nás, Dodacie podmienky, Všeobecné obchodné podmienky, Reklamačný poriadok, Veľkostné tabuľky, Kontaktujte nás, Reklamácie, Objednávkový proces výrobu- prilba HJC CS15 MYLO MC1SF á 109,00€/ks v počte 1ks*), dňa 4.1.2022 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 7.12.2021*, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 8.12.2021, spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 4.1.2022*, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 6.1.2022) zistené, že:

- vo *Všeobecných obchodných podmienkach (d'alej len VOP)* v článku 11) *Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)* bolo uvedené „...Tovar, prosíme, posielajte doporučene a poistený, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu alebo poškodenie na ceste k nám (doporučene neznamena na dobierku)...“, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi, v rámci realizovania práva na odstúpenie od zmluvy, zaslať predávajúcemu tovar v podobe *doporučenej a poistenej zásielky*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa poslať predávajúcemu výrobok, pri výkone daného práva, vo vyššie uvedenej podobe, ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

- v *Reklamačnom poriadku (d'alej len RP)* v článku 2) *Záručné podmienky* v písm. l) bolo uvedené: „V prípade neoprávnenej reklamácie tovaru spotrebiteľom je predávajúci oprávnený účtovať spotrebiteľovi náklady spojené s reklamáciou výrobu v plnej výške jeho nákladov.“ a v písm. n) bolo uvedené: „V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenosti reklamácie tovaru kupujúcim, určenie, že za chybu tovaru nezodpovedá predávajúci alebo že tovar nemá chyby (d'alej len „neoprávnená reklamácia“), znáša kupujúci všetky náklady predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi kupujúcim, predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou (d'alej len „náklady z neoprávnenej reklamácie“), v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie kupujúcemu na účet určený predávajúcim alebo v hotovosti...“, pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom,

ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím*“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; vymienenie si výhrady predávajúceho o znášaní nákladov spotrebiteľom pri „*neoprávnenej reklamacii*“ je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa s poukazom na to, že zákon nerozpoznáva „*oprávnenú*“ a „*neoprávnenú*“ reklamáciu, pričom zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj VOP) sa nemôžu odchýliť od Občianskeho zákonníka v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

- v RP v článku 2) *Záručné podmienky* v písm. f) bolo uvedené: „*Odberateľ doručí na vlastné náklady a riziko reklamovaný tovar na adresu prevádzky spoločnosti NIVALIS s.r.o. alebo inú dodávateľom určenú adresu. Tovar musí byť v pôvodnom balení a stave, kompletný, vrátane príručiek...*“, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi uchovávať počas celej dĺžky záručnej doby pôvodný obalový materiál výrobku a rovnako ani príručky, a preto je žiadanie od spotrebiteľa doručenia predávajúcemu reklamovaného tovaru v *pôvodnom balení a s príručkami* ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.sk, zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) označenie registra, ktorý ho zapísal, číslo zápisu, a zároveň ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.sk, zistené, že:

- vo VOP v článku 11) *Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)* bolo uvedené: „*.....máte ako zákazník právo odstúpiť od zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru.....Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám v prípade finančnej kompenzácie peniaze za tovar zašleme na Váš účet a to najneskôr do 30 pracovných dní po fyzickom dodaní tvaru na našu adresu....*“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy

v zákonnej lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň predávajúcemu povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou (vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 dní namiesto 14 dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a dlhšej lehoty (30 dní namiesto 14 dní) na vrátenie peňazí spotrebiteľovi (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným priamym negatívnym ekonomickým dopadom na spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

- vo VOP v článku 11) *Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)* bolo uvedené: „...*Ak ste už tovar dostali a prevzali, zašlite ho späť spolu s Vašou žiadosťou, originálom dokladu o kúpe a prevzatí a na našu adresu prevádzky a to za nasledujúcich podmienok:*

a) *tovar musí byť v pôvodnom nepoškodenom obale*

b) *tovar nesmie byť použitý a musí byť nepoškodený ...*

V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok nebudeme žiaľ môcť akceptovať odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy a tovar bude vrátený na náklady odosielajúceho naspäť...“; keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť zasielať predávajúcemu, v rámci odstúpenia od zmluvy, originál dokladu o kúpe výrobku, a zároveň umožňuje spotrebiteľovi tovar vyskúšať za účelom zistenia jeho vlastností a funkčnosti, a preto je stanovenie nerealizovateľných a so zákonom nesúladných podmienok vrátenia nepoužitého tovaru v nepoškodenom obale pri definovaní následku nesplnenia týchto podmienok v podobe neakceptácie odstúpenia od zmluvy (a teda nevrátenia spotrebiteľovi všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) porušením vyššie uvedeného zákazu s finančným dopadom na spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

4. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. h/ (§ 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 a o lehote na uplatnenie tohto práva, a poskytnúť mu formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo riadne vyplnené poučenie o uplatnení tohto práva uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.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 aj informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (ktorej predmetom je tovar) aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda pred prevzatím tovaru, a zároveň mu neposkytol 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)

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 posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.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 250,-€, slovom dvestopäťdesiat 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-01970521.

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 7.12.2021* začatá kontrola, ktorá bola ukončená dňa 4.1.2022, spísaním v sídle správneho orgánu inšpekčného záznamu, doručeného účastníkovi konania (prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) dňa 6.1.2022. Pri predmetnej kontrole boli zistené nedostatky, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil 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-356/2021

a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.sk (v podstránkach: Úvodná stránka, Mój účet- registrácia, Mój účet- prihlásiť sa, Mój účet- zabudnuté heslo, O nás, Dodacie podmienky, VOP, RP, Veľkostné tabuľky, Kontaktujte nás, Reklamácie, Objednávkový proces výrobu- prilba HJC CS15 MYLO MC1SF á 109,00€/ks v počte 1ks), dňa 4.1.2022 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 7.12.2021, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 8.12.2021, spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 4.1.2022, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 6.1.2022) zistené, že:

- vo VOP v článku 11) *Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)* bolo uvedené „...Tovar, prosíme, posielajte doporučene a poistený, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu alebo poškodenie na ceste k nám (doporučene neznamená na dobierku)...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi, v rámci realizovania práva na odstúpenie od zmluvy, zaslať predávajúcemu tovar v podobe *doporučenej a poistenej zásielky*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa poslať predávajúcemu výrobok, pri výkone daného práva, vo vyššie uvedenej podobe, ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

- v RP v článku 2) *Záručné podmienky* v písm. l) bolo uvedené: „V prípade neoprávnenej reklamácie tovaru spotrebiteľom je predávajúci oprávnený účtovať spotrebiteľovi náklady spojené s reklamáciou výrobu v plnej výške jeho nákladov.“ a v písm. n) bolo uvedené: „V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenej reklamácie tovaru kupujúcim, určenie, že za chybu tovaru nezodpovedá predávajúci alebo že tovar nemá chyby (ďalej len „neoprávnená reklamácia“), znáša kupujúci všetky náklady predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi kupujúcim, predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou (ďalej len „náklady z neoprávnenej reklamácie“), v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie kupujúcemu na účet určený predávajúcim alebo v hotovosti...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; vymienenie si výhrady predávajúceho

o znášaní nákladov spotrebiteľom pri „*neoprávnenej reklamacii*“ je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa s poukazom na to, že zákon nerozpoznáva „*oprávnenú*“ a „*neoprávnenú*“ reklamáciu, pričom zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj VOP) sa nemôžu odchyliť od Občianskeho zákonníka v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)** - v RP v článku 2) *Záručné podmienky* v písm. f) bolo uvedené: „*Odberateľ doručí na vlastné náklady a riziko reklamovaný tovar na adresu prevádzky spoločnosti NIVALIS s.r.o. alebo inú dodávateľom určenú adresu. Tovar musí byť v pôvodnom balení a stave, kompletný, vrátane príručiek...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi uchovávať počas celej dĺžky záručnej doby pôvodný obalový materiál výrobku a rovnako ani príručky, a preto je žiadanie od spotrebiteľa doručenia predávajúcemu reklamovaného tovaru v *pôvodnom balení a s príručkami* ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.sk, zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) označenie registra, ktorý ho zapísal, číslo zápisu, a zároveň ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie**. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.sk, zistené, že:

- vo VOP v článku 11) *Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)* bolo uvedené: „*.....máte ako zákazník právo odstúpiť od zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru.....Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám v prípade finančnej kompenzácie peniaze za tovar zašleme na Váš účet a to najneskôr do 30 pracovných dní po fyzickom dodaní tvaru na našu adresu....*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň predávajúcemu

povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou (vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 dní namiesto 14 dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a dlhšej lehoty (30 dní namiesto 14 dní) na vrátenie peňazí spotrebiteľovi (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným priamym negatívnym ekonomickým dopadom na spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)** - vo VOP v článku 11) *Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)* bolo uvedené: „...*Ak ste už tovar dostali a prevzali, zašlite ho späť spolu s Vašou žiadosťou, originálom dokladu o kúpe a prevzatí a na našu adresu prevádzky a to za nasledujúcich podmienok:*

a) *tovar musí byť v pôvodnom nepoškodenom obale*

b) *tovar nesmie byť použitý a musí byť nepoškodený ...*

V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok nebudeme žiaľ môcť akceptovať odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy a tovar bude vrátený na náklady odosielajúceho naspäť...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť zasielať predávajúcemu, v rámci odstúpenia od zmluvy, originál dokladu o kúpe výrobku, a zároveň umožňuje spotrebiteľovi tovar vyskúšať za účelom zistenia jeho vlastností a funkčnosti, a preto je stanovenie nerealizovateľných a so zákonom nesúladných podmienok vrátenia nepoužitého tovaru v nepoškodenom obale pri definovaní následku nesplnenia týchto podmienok v podobe neakceptácie odstúpenia od zmluvy (a teda nevrátenia spotrebiteľovi všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) porušením vyššie uvedeného zákazu s finančným dopadom na spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

Podľa § 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 lehote na uplatnenie daného práva 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 poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 tohto zákona.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.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 na odstúpenie od zmluvy** (ktorej predmetom je tovar) **aj pred**

začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda pred prevzatím tovaru, a zároveň porušil povinnosť 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. 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, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Nivalis, s.r.o., sídlo: Na Podstráni 1269/80, 024 01 Kysucké Nové Mesto* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.eshop.pepperboxbikers.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- *Nivalis, s.r.o.*

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 6.6.2022 (doručenou účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 8.6.2022) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 15.12.2021 (doručenom správnomu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 15.2.2021) účastník konania uviedol, že zistené nedostatky vznikli neúmyselne, predmetný e-shop fungoval skôr ako ponuka a výrobok si spotrebiteľ prišiel kúpiť fyzicky do predajne účastníka konania, v plnej miere akceptuje všetky zistené nedostatky a na ich odstránení intenzívne pracuje.

Vo vyjadrení zo dňa 19.12.2021 (doručenom správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu so zaevidovaním dňa 20.12.2021) účastník konania uviedol, že dňa 15.12.2021 adresoval cez portál www.slovensko.sk správnomu orgánu vyššie uvedené vyjadrenie.

Vo vyjadrení zo dňa 9.6.2022 (doručenom správnomu orgánu prostredníctvom portálu www.solovensko.sk dňa 9.6.2022) účastník konania uviedol, že príčinou nedostatkov bola skutočnosť nachádzania sa starých, pôvodných informácií na jeho webovom sídle, ktoré sa tam už nemali nachádzať, bezodkladne kontaktoval technika, ktorý sa k danej záležitosti vyjadril, že webové sídlo účastníka konania sa buď stalo terčom hackerov alebo došlo k technickej závade u sprostredkovateľa dátových služieb, čím došlo k vymazaniu aktualizovaných informácií, dňa 7.1.2022 opätovne aktualizoval informácie na svojom webovom sídle, požiadal správny orgán o opätovné preskúmanie aktualizovaných informácií, a o zastavenie správneho konania, nakoľko problém nebol spôsobený nečinnosťou účastníka konania.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistených zákazov a povinností. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a 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 okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Vysvetlenie príčin vzniku nedostatkov a deklarovanie ich budúceho odstránenia nie sú liberačnými dôvodmi z nepochybne zisteného nezákonného skutkového stavu veci. Správny orgán zdôrazňuje, že prostredníctvom posudzovaného webového sídla bolo možné uzavrieť platný kúpno-predajný vzťah na diaľku a preto bolo povinnosťou účastníka konania dodržať naň sa vzťahujúcu legislatívu. Správny orgán vykonáva posudzovanie webových sídiel podnikateľských subjektov v rámci kontrolnej činnosti a skutočnosti uvedené vo vyjadreniach účastníka konania neodôvodňujú zastavenie správneho konania v zmysle § 30 Správneho poriadku, podľa ktorého správny orgán konanie zastaví, ak:

- a) zistí, že ten, kto podal návrh na začatie konania, nie je účastníkom konania a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán,
- b) účastník konania vzal svoj návrh na začatie konania späť a konanie sa netýka iného účastníka konania alebo ostatní účastníci konania súhlasia so späťvzatím návrhu a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán,
- c) účastník konania zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol bez právneho nástupcu a konanie sa týkalo len tohto účastníka konania,
- d) účastník konania na výzvu správneho orgánu v určenej lehote neodstránil nedostatky svojho podania a bol o možnosti zastavenia konania poučený,
- e) zistí, že nie je príslušným na konanie a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,
- f) zistí, že vo veci už začal konať iný príslušný správny orgán, ak sa správne orgány nedohodli inak,
- g) zistí, že pred podaním návrhu vo veci začal konať súd, ak osobitný zákon neustanovuje inak,
- h) odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu,
- i) v tej istej veci sa právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,
- j) tak ustanoví osobitný zákon.

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. Správny orgán prihliadol na všetky okolnosti riešenej záležitosti, ale 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 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 Nivalis, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, ďalej upierať spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, a zároveň je **povinná** v zmysle ustanovení § 3 ods. 1 písm. h/, 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 spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (ktorej predmetom je tovar) aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda pred prevzatím tovaru, ďalej mu poskytnúť 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., ako aj 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.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 3 ods. 1 písm. h, 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 súd odsudzuje za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo 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 zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a upieral mu právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy (*žiadanim od spotrebiteľa zaslania tovaru, ktorý je predmetom odstúpenia od zmluvy, len ak je nepoužitý, v nepoškodenom obale vo forme poistenej, doporučenej zásielky, ďalej neinformovaním spotrebiteľa o možnosti využitia daného práva aj pred prevzatím tovaru, stanovením kratšej ako zákonnej lehoty na realizáciu daného práva a naopak vymienením si dlhšej ako zákonnej lehoty na vrátenie mu peňazí po využití daného práva*), ako aj v súvislosti s právom zodpovednosti za vady výrobku (*definovaním možného spoplatnenia vybavenia reklamácie, a doručenia tovaru v pôvodnom balení s príručkami*), a zároveň keď neoznámil spotrebiteľovi ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. informáciu o označení registra, ktorý predávajúceho zapísal, ako ani údaje o orgáne dozoru, a ani informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, a informácie o odkaze na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo jeho informovaním o povinnosti uplatňovať si právo zo zodpovednosti za vady doručením výrobku, ktorý musí byť v pôvodnom balení s príručkami s možným spoplatnením procesu vybavenia reklamácie, čo zákon neumožňuje, keď obalový materiál nie je predmetom reklamácie a teda nemusí byť pri uplatnení tohto právneho úkonu predložený predávajúcemu (podobe ako príručky) s tým, že zákon umožňuje vybavenie reklamácie vždy len bezplatne vo vzťahu k spotrebiteľovi. Poskytnutie nezákonných informácií spotrebiteľovi nemožno považovať za nevýznamný nedostatok, nakoľko ich realizáciou by došlo k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa, a k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia s nutnosťou znášania finančných nákladov, ktoré zo zákona nie je povinný znášať.

Údaje o označení registra, ktorý ho zapísal, o čísle zápisu, ako aj o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, patria medzi základné údaje pri zmluve uzatvárajúcej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ dostať vždy, tak ako to stanovuje zákonodarca, a ktoré majú podstatný vplyv na ochranu spotrebiteľa a na identifikáciu predávajúceho. Absenciou vyššie

uvedených informácií nielenže neboli spotrebiteľovi poskytnuté úplné informácie o predávajúcom, ale zároveň bola spotrebiteľovi sťažená možnosť obrátiť sa na príslušný orgán kontroly v prípade potreby a tým by mu potenciálne mohla vzniknúť ujma, čo nemožno hodnotiť ako nezávažné porušenie zákona.

Určením pre spotrebiteľa dlhšej ako zákonnej lehoty na vrátenie mu peňazí, po jeho využití práva na odstúpenie od zmluvy, ďalej kratšej ako zákonnej lehoty na uplatnenie daného práva, a vymienením si neakceptácie odstúpenia od zmluvy spotrebiteľa v prípadoch (doručenia použitého tovaru v poškodenom obale bez originálu dokladu o kúpe výrobku), v ktorých je predávajúci povinný výkon daného práva akceptovať s definovaním následku nevrátenia spotrebiteľovi všetkých finančných prostriedkov, na ktoré má zo zákona nárok, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktorého nerešpektovaním môže byť spotrebiteľovi dôvodne spôsobená majetková ujma, čo možno hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

Zmluvy uzatvárané na diaľku sú špecifickým typom zmlúv, u ktorých zákonodarca umožňuje spotrebiteľovi využiť právo na odstúpenie od zmluvy nielen v lehote do 14 dní od prevzatia tovaru, ale v zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. aj pred prevzatím tovaru s povinnosťou predávajúceho informovať o tejto skutočnosti spotrebiteľa spolu s poskytnutím mu formulára na odstúpenie od zmluvy alebo poučenia o uplatnení si tohto práva. Neposkytnutím spotrebiteľovi predmetných informácií, natoľko významných pri e-shopoch pre spotrebiteľa, a to pred uzatvorením zmluvného vzťahu, došlo k nenaplneniu úmyslu zákonodarcu umožniť spotrebiteľovi využiť právo na odstúpenie od zmluvy v celej, zákonom stanovenej dĺžke.

Predmetom právnej úpravy zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov 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; **ďalej 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 (**ďalej 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 zabraňuje 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 porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinností bez právneho dôvodu, 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 prihliadnuté.

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, obsahujúce so zákonom rozporné údaje alebo 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 rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nezabezpečil na svojom webovom sídle informácie, vyžadované všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo uviedol, údaje s nimi rozporné.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach a o využití práva na odstúpenie od zmluvy, 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 dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, 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 korónou vírusom SARS-CoV-2.

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

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

POUČENIE :

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



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona 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: **Stanislav Ondrek, miesto podnikania: Liptovská 7/63, 034 01 Ružomberok**

prevádzkareň: **EMILLI MÓDNE DOPLNKY, Podhora 16, Ružomberok**

dátum vykonania kontroly: **dňa 5.5.2022**

IČO: **41 422 384**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa

- zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi, ako aj informáciami podľa osobitných predpisov, t. j. podľa NV SR č. 404/2007 Z. z. o všeobecnej bezpečnosti výrobkov (ďalej len nariadenie) identifikujúcimi sériu výrobkov, keď bolo kontrolou, zameranou na preverenie zákona o ochrane spotrebiteľa a nariadenia, vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: *Stanislav Ondrek, miesto podnikania: Liptovská 7/63, 034 01 Ružomberok*, dňa 5.5.2022 v prevádzkarni: *EMILLI MÓDNE DOPLNKY, Podhora 16, Ružomberok*, zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzalo **5 druhov výrobkov – bižutérie** (náušnice- v tvare štvorca striebornej farby á 5,90€/ks v počte 1ks; náhrdelník- v tvare reťaze striebornej farby á 14,90€/ks v počte 1ks; náramok- v tvare reťaze striebornej farby á 8,90€/ks v počte 1ks; náušnice- zlatej farby á 3,50€/ks v počte 2ks; náušnice- v tvare kosoštvorca striebornej farby á 2,50€/ks v počte 4ks) **v celkovej hodnote 46,70€, ktoré neboli zreteľne označené údajom o výrobcovi, ako ani informáciami nevyhnutnými na identifikáciu série výrobkov** (keď dotknuté výrobky boli označené len názvom prevádzkarne: *EMILLI MÓDNE DOPLNKY* a cenou)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu vo výške 250,-€, slovom dvestopäťdesiat 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-00110522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 5.5.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *EMILLI MÓDNE DOPLNKY, Podhora 16, Ružomberok*, prevádzkovanvej účastníkom konania: *Stanislav Ondrek, miesto podnikania: Liptovská 7/63, 034 01 Ružomberok*, kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti 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, vytváraná 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. 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.

V zmysle § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Podľa § 4 ods. 1 nariadenia na výrobku musia byť na výrobku uvedené údaje nevyhnutné na identifikáciu aj série výrobkov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti v zmysle § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na preverenie zákona o ochrane spotrebiteľa a nariadenia, vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: *Stanislav Ondrek, miesto podnikania: Liptovská 7/63, 034 01 Ružomberok*, dňa 5.5.2022 v prevádzkarni: *EMILLI MÓDNE DOPLNKY, Podhora 16, Ružomberok*, zistené, že sa v ponuke spotrebiteľom nachádzalo **5 druhov výrobkov – bižutérie** (náušnice- v tvare štvorca striebornej farby á 5,90€/ks v počte 1ks; náhrdelník - v tvare reťaze striebornej farby á 14,90€/ks v počte 1ks; náramok-v tvare reťaze striebornej farby á 8,90€/ks v počte 1ks; náušnice- zlatej farby á 3,50€/ks v počte 2ks; náušnice- v tvare kosoštvorca striebornej farby á 2,50€/ks v počte 4ks) **v celkovej hodnote 46,70€, ktoré neboli zreteľne označené údajom o výrobcovi, ako ani informáciami nevyhnutnými na identifikáciu série výrobkov**. Dotknuté výrobky boli označené len názvom prevádzkarne: *EMILLI MÓDNE DOPLNKY* a cenou. Pri kontrole boli prijaté nápravné opatrenia v zmysle, že kontrolované výrobky so zisteným nedostatkom nebudú sprístupňované na trhu do vykonania nápravy.

V spisanom inšpekčnom zázname zo dňa 5.5.2022 bol účastník konania vyzvaný na doručenie správneho orgánu nadobúdacích dokladov, vzťahujúcich sa ku kontrolovaným výrobkom, a to do 5 pracovných dní. Nakoľko v stanovenej lehote dňa 10.5.2022 bola správneho orgánu od účastníka konania e-mailom doručená faktúra VAT FS 1/BIUU/10/2018 zo dňa 4.10.2018 od dodávateľa: *BIUU BIJOU s.c., Józefa Ignacego Kraszewskiego 27, 32-400 Myślenice, Poľsko*, ktorej položky nebolo možné priradiť ku kontrolovanej bižutérii, adresoval správny orgán dňa 19.5.2022 účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, *Opätovnú výzvu na doručenie dokladov* (s doručením dňa 23.5.2022 na základe elektronickej doručenky) na doručenie mu nadobúdacích dokladov *s presným vyznačením položiek, prináležiacich ku kontrolovaným výrobkom*, spolu s počtom dodaných a počtom odpredaných kusov z každého druhu bižutérie. Na predmetnú výzvu reagoval účastník konania e-mailovým vyjadrením zo dňa 23.5.2022, kde uviedol, že je dovozca, vo veľkoskladoch je tovar označený na štítkoch údajom: *GJ Style* a *NICKEL FREE*, a konkrétizácia sortimentu býva uvedená na letáčikoch. Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania nesplnil správnym orgánom stanovenú výzvu, keď neidentifikoval na danej faktúre kontrolované výrobky a neposkytol mu informáciu o počte dodaných a odpredaných kusov tovaru.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- *Stanislav Ondrek*.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 19.5.2022, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk (s doručením dňa 21.5.2022 na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane ponuky výrobkov, spĺňajúcich označenie v zmysle legislatívy, ustálil v názore, že vyjadrenia a doručené doklady od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Dovožcom je podľa § 2 písm. d/ zákona o ochrane spotrebiteľa podnikateľ, ktorý doviezol výrobok do členského štátu zo štátu, ktorý nie je členským štátom EU. Nakoľko účastník konania predložil faktúru od poľského dodávateľa (avšak bez možnosti priradenia jednotlivých výrobkov na nej ku kontrolovaným výrobkom, keď na nej boli výrobky identifikované len údajmi: „*bizuteria sztuczna*“, a „*ozdoba do wlosow*“), nie je jeho postavenie dovozca. 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 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, **musíte** v zmysle ustanovenia § 12 ods. 2 vyššie citovanej právnej úpravy zabezpečiť, aby Vami predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o výrobcovi, ako aj informáciami podľa osobitných predpisov.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 12 ods. 2 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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa chráneného zákonom.

Ak predávajúci ponúka výrobky spotrebiteľovi, mal by konať s odbornou starostlivosťou, aby zabezpečil, že výrobky budú spĺňať požiadavky legislatívy. Predávajúci si musí overiť, či sú na výrobku, vrátane bižutérie, výrobcom umiestnené informácie o ňom, ako aj údaje, identifikujúce sériu výrobkov. Výrobok bez identifikácie týmito údajmi nemôže byť ponúkaný spotrebiteľovi, nakoľko nie je dostatočne identifikovateľný, a zároveň spotrebiteľ nemá k dispozícii údaje rozhodné pre uzavretie kúpno-predajného vzťahu.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti pre predávajúceho zabezpečiť označenie výrobku povinnými údajmi, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu pred výrobkami nespĺňajúcimi požiadavky určené v zákone o ochrane spotrebiteľa. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol zákonodarcom sledovaný zámer naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej sa v ponuke spotrebiteľom nachádzali neúplne označené výrobky, bez uvedenia údajov o výrobcovi a o špecifikácii série výrobkov, čím je nepochybne sťažená možnosť ich identifikácie za účelom výsledovateľnosti v prípade potreby.

Následky porušenia danej povinnosti spočívajú v znížení rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, ponukou výrobkov, nespĺňajúcich požiadavky zákona. 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. Po zohľadnení daných následkov, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľov a ich základné práva, nemožno uvedené konanie, resp. opomenutie účastníka konania považovať za menej závažné porušenie zákona.

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

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, 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.

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 uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

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

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania a má odrádzať od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná. Preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania, 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, predložené doklady, ako i nesplnenie výzvy správneho orgánu.

Keďže správny orgán 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/0017/05/2022

Dňa: 30.06.2022



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 l t a k t o:

účastníkovi konania: **Bubliboom, s.r.o., sídlo: Karpatská 3163/5, 010 08 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 10.02.2022** (na základe Predvolania zo dňa 14.01.2022 doručeného dňa 14.01.2022)

IČO: **48 279 935**

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

-ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 14.01.2022 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *O nás* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Kontakt* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Darčekové poukážky* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Prihlásenie* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Registrácia* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Doprava a platba* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Vrátenie a reklamácia tovaru* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Obchodné podmienky* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Pravidlá ochrany osobných údajov* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Reklamačný poriadok* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Formulár na vrátenie tovaru* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Reklamačný formulár* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Výhody registrácie a Newsletter/ Darčeková poukážka/ Vernostný program* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Popis výrobku + objednávka* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.bubliboom.sk, dňa 10.02.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *Obchodných podmienkach* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022, **d'alej len OP**) v článku 3 *INFORMÁCIE POSKYTOVANÉ PRED VYTVORENÍM* v bode k.10) bolo uvedené: „...Tovar musí byť vrátený tak, aby bol úplný, nepoužitý, nepoškodený, spolu s originálnym obalom, zabalený v originálnom obale (okrem prípadu ak rozbalenie bolo nutné na zistenie vlastností a funkčnosti Tovar), opatrený visačkami a iným originálnymi označeniami výrobcu, spolu s originálom faktúry, spolu so všetkými návodmi na použitie, záručnými listami a ostatným príslušenstvom“ a zároveň v bode o) bolo uvedené: „Kupujúci stráca právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy, pokiaľ Tovar použil, neoprávnene rozbalil, poškodil, odstránil visačky alebo iným spôsobom Tovar znehodnotil“, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ musí mať možnosť po doručení tovaru odskúšať jeho funkčnosť, charakteristiky a povahu takým spôsobom, akoby mu to bolo umožnené v kamennom obchode a stanovenie povinnosti spotrebiteľovi vrátiť výrobok nepoužitý je znemožnením mu realizácie tohto práva a ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu

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

-ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 3 *INFORMÁCIE POSKYTOVANÉ PRED VYTVORENÍM* v bode k.10)

bolo uvedené: „...Tovar musí byť vrátený tak, aby bol úplný, nepoužitý, nepoškodený, spolu s originálnym obalom, zabalený v originálnom obale (okrem prípadu ak rozbalenie bolo nutné na zistenie vlastností a funkčnosti Tovar), opatrený visačkami a iným originálnymi označeniami výrobcu, spolu s originálom faktúry, spolu so všetkými návodmi na použitie, záručnými listami a ostatným príslušenstvom“, nakoľko zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť vrátiť predávajúcemu, v rámci využitia práva na odstúpenie od zmluvy spolu s tovarom, aj originál dokladu o kúpe, a pokiaľ spotrebiteľ preukáže uzatvorenie kúpnej zmluvy kópiou dokladu o kúpe výrobku alebo iným spôsobom, predávajúci nie je oprávnený obmedzovať spotrebiteľovi jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy a ukladať mu podmienku, ktorú zákon nevyžaduje

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

-ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v OP (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 12 REKLAMAČNÝ PORIADOK v bode 2) bolo uvedené: „Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je predložený Kompletný Tovar a Spotrebiteľ predloží originálny doklad o kúpe tovaru u Predávajúceho.“, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť doručovať predávajúcemu výrobok, ktorý je predmetom uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov, spolu s originálom dokladu o kúpe tovaru, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu

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

- upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v OP (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 3 INFORMÁCIE POSKYTOVANÉ PRED VYTVORENÍM v bode k.12) bolo uvedené: „V prípade, ak Spotrebiteľ nevráti Predávajúcemu Kompletný Tovar, vyhradzuje si Predávajúci právo započítať si rozdiel hodnoty pôvodného Tovar a hodnoty Vráteného Tovar a o tento znížiť sumu Vrátenia platby Spotrebiteľovi, a to prípadne až na nulu. Spotrebiteľ zodpovedá Predávajúcemu za také zníženie hodnoty Tovar, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s Tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tovar.“, a zároveň v článku 14 Odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 2) bolo uvedené: „Spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia, musí Predávajúcemu vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Pokiaľ to už nie je dobre možné (napr. v medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), Kupujúci musí poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže Predávajúci uplatniť na Spotrebiteľa právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu. Predávajúci je v takom prípade povinný vzniknutú škodu dokázať. Predávajúci Spotrebiteľovi v takom prípade vracia iba takto zníženú kúpnu cenu. Na kúpnu cenu, ktorá má byť Kupujúcemu vrátená, môže Predávajúci navyše započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru.“, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv

na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy

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

- **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom**, 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: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 14 *ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY* v bode 3) bolo uvedené: „*Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru budú peniaze za tovar vrátené Spotrebiteľovi prevodom na jeho účet a to najneskôr do 30 pracovných dní po fyzickom obdržaní a prekontrolovaní tovaru.*“, a zároveň na podstránke *Vrátenie a reklamácie tovaru* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku *VRÁTENIE, VÝMENA* v bode *Postup pri vrátení tovaru* bolo uvedené: „*Ak budú splnené všetky uvedené podmienky vrátenia tovaru do 10 dní , vrátenie kúpnej ceny uskutočnené do 10 dní bankovým prevodom na účet uvedený vo Vašej správe, či vo formulári na odstúpenie od zmluvy doručenými spolu s tovarom...*“, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne lehoty na vrátenie mu peňazí, po zákonom využití práva na odstúpenie od zmluvy, lebo na jednej podstránke svojho webového sídla definoval lehotu na vrátenie mu týchto peňazí v dĺžke „najneskôr do 30 dní po fyzickom obdržaní a prekontrolovaní tovaru“, no na druhej podstránke svojho webového sídla určil predmetnú lehotu v dĺžke „10 dní“, pričom zákonná lehota je 14 dní

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

- **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 12 *REKLAMAČNÝ PORIADOK* v bode 7) bolo uvedené: „*Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so Spotrebiteľom dohodnúť lehotu dlhšiu...*“, nakoľko predávajúci je povinný vybaviť každú reklamáciu „*ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie*“ s tým, že zákonom stanovenú reklamačnú lehotu 30 dní nemožno predĺžiť ani dohodou zmluvných strán

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu vo výške 250,-€, slovom dvestopäťdesiat 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-00170522.

O d ô v o d n e n i e

Kontrolou vykonanou *Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj* na správnom orgáne na základe *Predvolania zo dňa 14.01.2022* (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 14.01.2022 na základe elektronickej doručenký) s právnickou osobou – spoločnosťou: **Bubliboom, s.r.o., sídlo: Karpatská 3163/5, 010 08 Žilina** boli, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdením webového sídla www.bubliboom.sk (ktorého je prevádzkovateľom) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 14.01.2022 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *O nás* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Kontakt* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Darčkové poukážky* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Prihlásenie* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Registrácia* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Doprava a platba* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Vrátenie a reklamácia tovaru* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *OP* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Pravidlá ochrany osobných údajov* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Reklamačný poriadok* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Formulár na vrátenie tovaru* (príloha č. 12 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Reklamačný formulár* (príloha č. 13 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Výhody registrácie a Newsletter/ Darčková poukážka/ Vernostný program* (príloha č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), *Popis výrobku + objednávka* (príloha č. 15 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.bubliboom.sk, dňa 10.02.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *OP* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 3 *INFORMÁCIE POSKYTOVANÉ PRED VYTVORENÍM* v bode k.10) bolo uvedené: „...Tovar musí byť vrátený tak, aby bol úplný, nepoužitý, nepoškodený, spolu s originálnym obalom, zabalený v originálnom obale (okrem prípadu ak rozbalenie bolo nutné na zistenie vlastností a funkčnosti Tovar), opatrený visačkami a iným originálnymi označeniami výrobcu, spolu s originálom faktúry, spolu so všetkými

návodmi na použitie, záručnými listami a ostatným príslušenstvom“ a zároveň v bode o) bolo uvedené: „Kupujúci stráca právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy, pokiaľ Tovar použil, neoprávnene rozbalil, poškodil, odstránil visačky alebo iným spôsobom Tovar znehodnotil“, čím účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ musí mať možnosť po doručení tovaru odskúšať jeho funkčnosť, charakteristiky a povahu takým spôsobom, akoby mu to bolo umožnené v kamennom obchode a stanovenie povinnosti spotrebiteľovi vrátiť výrobok nepoužitý je znemožnením mu realizácie tohto práva a ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v OP (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 3 *INFORMÁCIE POSKYTOVANÉ PRED VYTVORENÍM* v bode k.10) bolo uvedené: „...Tovar musí byť vrátený tak, aby bol úplný, nepoužitý, nepoškodený, spolu s originálnym obalom, zabalený v originálnom obale (okrem prípadu ak rozbalenie bolo nutné na zistenie vlastností a funkčnosti Tovar), opatrený visačkami a iným originálnymi označeniami výrobcu, spolu s originálom faktúry, spolu so všetkými návodmi na použitie, záručnými listami a ostatným príslušenstvom“, čím účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť vrátiť predávajúcemu, v rámci využitia práva na odstúpenie od zmluvy spolu s tovarom, aj originál dokladu o kúpe, a pokiaľ spotrebiteľ preukáže uzatvorenie kúpnej zmluvy kópiou dokladu o kúpe výrobku alebo iným spôsobom, predávajúci nie je oprávnený obmedzovať spotrebiteľovi jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy a ukladať mu podmienku, ktorú zákon nevyžaduje.

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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v OP (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 12 *REKLAMAČNÝ PORIADOK* v bode 2) bolo uvedené: „Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je predložený Kompletný Tovar a Spotrebiteľ predloží originálny doklad o kúpe tovaru u Predávajúceho.“, čím účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť doručovať predávajúcemu výrobok, ktorý je predmetom uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov, spolu s *originálom dokladu o kúpe tovaru*, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie vymienenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 3 *INFORMÁCIE POSKYTOVANÉ PRED VYTVORENÍM* v bode k.12) bolo uvedené: „*V prípade, ak Spotrebiteľ nevráti Predávajúcemu Kompletný Tovar, vyhradzuje si Predávajúci právo započítať si rozdiel hodnoty pôvodného Tvaru a hodnoty Vráteného Tvaru a o tento znížiť sumu Vrátenia platby Spotrebiteľovi, a to prípadne až na nulu. Spotrebiteľ zodpovedá Predávajúcemu za také zníženie hodnoty Tvaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s Tvarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tvaru.*“, a zároveň v článku 14 *ODSTÚPNIE OD KÚPNEJ ZMLUVY* v bode 2) bolo uvedené: „*Spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstúpenie od Kúpnej zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia, musí Predávajúcemu vydať všetko, čo na základe Kúpnej zmluvy získal. Pokiaľ to už nie je dobre možné (napr. v medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), Kupujúci musí poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže Predávajúci uplatniť na Spotrebiteľa právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu. Predávajúci je v takom prípade povinný vzniknutú škodu dokázať. Predávajúci Spotrebiteľovi v takom prípade vracia iba takto zníženú kúpnu cenu. Na kúpnu cenu, ktorá má byť Kupujúcemu vrátená, môže Predávajúci navyše započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru.*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.*“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy.

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

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

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

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

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

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

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

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: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku 14 *ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY* v bode 3) bolo uvedené: „*Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru budú peniaze za tovar vrátené Spotrebiteľovi prevodom na jeho účet a to najneskôr do 30 pracovných dní po fyzickom obdržaní a prekontrolovaní tovaru.*“, a zároveň na podstránke *Vrátenie a reklamácie tovaru* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku *VRÁTENIE, VÝMENA* v bode *Postup pri vrátení tovaru* bolo uvedené: „*Ak budú splnené všetky uvedené podmienky vrátenia tovaru do 10 dní*, vrátenie kúpnej ceny uskutočnené do 10 dní bankovým prevodom na účet uvedený vo *Vašej správe*, či vo formulári na odstúpenie od zmluvy doručenými spolu s tovarom...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, viacvýznamovým spôsobom**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne lehoty na vrátenie mu peňazí, po zákonom využití práva na odstúpenie od zmluvy, lebo na jednej podstránke svojho webového sídla definoval lehotu na vrátenie mu týchto peňazí v dĺžke „najneskôr do 30 dní po fyzickom obdržaní a prekontrolovaní tovaru“, no na druhej podstránke svojho webového sídla určil predmetnú lehotu v dĺžke „10 dní“, pričom zákonná lehota je 14 dní.

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

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: *Bubliboom, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.bubliboom.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 10.02.2022 zistené, že v *OP* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022) v článku *12 REKLAMAČNÝ PORIADOK* v bode 7) bolo uvedené: „*Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so Spotrebiteľom dohodnúť lehotu dlhšiu...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, čo bolo v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko predávajúci je povinný vybaviť každú reklamáciu „*ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie*“ s tým, že zákonom stanovenú reklamačnú lehotu 30 dní nemožno predĺžiť ani dohodou zmluvných strán.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 06.06.2022 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 06.06.2022 na základe elektronickej doručenkyy), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.02.2022 osoba prítomná pri kontrole – účastník konania uviedol, že nedostatky odstráni v čo najkratšom čase.

Dňa 14.02.2022 bolo správne mu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom informuje o odstránení zistených nedostatkov.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že promptné odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne a 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 okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci.

Dňa 09.06.2022 bolo správne mu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom uvádza, že bol súčinný pri výkone kontroly a zabezpečil odstránenie všetkých zistených nedostatkov. Ďalej vo svojom vyjadrení poukazuje na skutočnosť, že podnet na základe ktorého bola vykonaná kontrola sa ho priamo netýkal a žiaden z jeho zákazníkov daný podnet neinicioval a konštatuje, že vytýkané konanie malo charakter drobných nedostatkov, ktoré sa netýkali reálneho upierania práv na vrátenie tovaru a reklamáciu, ale skôr o rôznych výklad informračných povinností bez následkov v podobe vzniku reálnej škody spotrebiteľom. Uvádza, že každé vrátenie tovaru alebo reklamáciu sa snaží vybavovať k spokojnosti oboch strán, niekedy aj nad rámec jeho povinností a dodáva, že uvedené nedostatky mohli byť aj výsledkom neskorého prispôsobenia webového sídla novým trendom v komunikácií. V závere svojho vyjadrenia navrhuje, aby správny orgán prihliadol na skutočnosť, že išlo o menej závažné porušenie povinností bez závažných následkov a žiada, aby správny orgán

postupoval v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a rozhodnutie o uložení pokuty nevydal.

K čomu správny orgán uvádza, že k odstráneniu zistených nedostatkov sa vyjadril už vyššie v rozhodnutí a pridrižiava sa svojich tvrdení. Poukaz na nespôsobenie materiálnej škody spotrebiteľovi nemožno považovať za liberačný dôvod zo zisteného protiprávneho stavu, nakoľko účastník konania sa svojím konaním dopustil iných správnych deliktov, ktoré sú ohrozovacími deliktami a preto pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy, a teda je irelevantné, či účastník konania týmto opomenutím alebo konaním reálne spôsobil škodu na strane spotrebiteľa alebo nie. Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci, tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie. Na margo vyjadrenia účastníka konania, v ktorom poukazuje na menej závažne porušenie zákona správny orgán uvádza, že v § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1. Správny orgán v danej veci poukazuje a zdôrazňuje, že predmetné ustanovenie je možné aplikovať explicitne len na prípady, keď sa jedná o menej závažné porušenie povinností, čo však v danom prípade nebolo splnené. Z výsledkov výkonu kontroly nie je možné vyvodiť záver, že sa jedná o menej závažné porušenie povinností, keďže je potrebné prihliadnuť na počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor so zákonným znením bol zistený, ako aj na ich obsah, mieru akou mohli neprimerane závažným spôsobom zasiahnuť do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov a preto ich možno považovať za závažné porušenie zákona. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie Bublboom, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2

písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e), § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinností bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to vo forme klamlivého opomenutia poskytnutím podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom a zároveň **je povinná** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie.

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

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

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinností bez právneho dôvodu, uprel spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľskej zmluve a riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladne podmienky, a to v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, vymienením si povinnosti pre spotrebiteľa vrátiť nepoužitý tovar *spolu s originálom faktúry*, napriek skutočnosti, že spotrebiteľ má zo zákona právo na odskúšanie si tovaru zakúpeného na základe zmluvy uzavretej na diaľku obdobným spôsobom, ako je to umožnené v kamenných prevádzkach, deklarováním si započítania svojho nároku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona v prípade doručenia mu výrobku, v rámci realizácie dotknutého práva, s pozmenenými vlastnosťami zavinením spotrebiteľa a ďalej určením viacvýznamovej lehoty na vrátenie peňazí po realizácii daného práva, ako aj v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady výrobku stanovením povinnosti pre spotrebiteľa predložiť predávajúcemu výrobok *spolu s originálnym dokladom o kúpe tovaru* a stanovením si možnosti predĺženia zákonnej reklamačnej lehoty 30 dní.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinností bez právneho dôvodu, na ochranu jeho ekonomických záujmov, na do omylu neuvádzajúce informácie spôsobilé narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa a práva na riadne informovanie o podmienkach reklamácie.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo informovaním spotrebiteľa o možnosti uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady výrobkov a práva na odstúpenie od zmluvy voči predávajúcemu zaslaním mu výrobku spolu s originálom faktúry a dokladom o kúpe tovaru, napriek tomu, že zákon túto povinnosť spotrebiteľovi neukladá. Ďalej umožnením vrátenia len nepoužitého tovaru napriek skutočnostiam, že spotrebiteľ má zo zákona právo na odskúšanie si tovaru zakúpeného na základe zmluvy uzavretej na diaľku obdobným spôsobom, ako je to umožnené v kamenných prevádzkach. Konaním predávajúceho môže preukázateľne spotrebiteľovi vzniknúť majetková ujma.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze upierania spotrebiteľovi práva na ochranu jeho ekonomických záujmov došlo stanovením si zo strany predávajúceho nevrátenia spotrebiteľovi všetkých peňazí, ktoré predávajúci prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, pri využití práva na odstúpenie od zmluvy s vrátením tovaru s pozmenenými vlastnosťami zavinením spotrebiteľa (napriek tomu, že v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že ak je predávajúcemu vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, nemá to vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde) a s nákladmi na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Uvedené možno, vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy, hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

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 spotrebiteľa o dvoch rôznych lehotách na vrátenie peňazí po využití práva na odstúpenie od zmluvy, keď v jednej časti svojho webového sídla uviedol lehotu na vrátenie mu týchto peňazí v dĺžke „najneskôr do 30 dní po fyzickom obdržaní a prekontrolovaní tovaru“, no na druhej podstránke svojho webového sídla určil predmetnú lehotu v dĺžke „10 dní“, pričom zákonná lehota je 14 dní.

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

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení 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 a dodržiavanie zákazov 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.

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

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

Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené vyjadrenia účastníka konania, vrátane promptného odstránenia zistených nedostatkov.

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

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.