

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

---

Číslo: P/0034/05/2023

Dňa: 28.8.2023



## 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: **Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná**  
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola začala dňa 28.11.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (vyhotovením printscreenov webového sídla [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk), prevádzkovaného účastníkom konania, ktoré sa stali súčasťou príloh spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 12.1.2023) a bola ukončená dňa 12.1.2023 na správnom orgáne za osobnej účasti účastníka konania (spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 12.1.2023, na základe predvolania zo dňa 16.12.2022*)  
IČO: **35 010 908**

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

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-802/2022, a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: **Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) (v podstránkach: *O nás, Dodacie podmienky, Zásady ochrany osobných údajov, Všeobecné obchodné podmienky, Kontaktujte nás, Reklamácie, Mapa stránok, Výrobcovia, Darčkové poukazy, Partnerský program, Akciový tovar, Môj účet, História objednávok, Zoznam želaní, Novinky, Objednávkový proces výrobu: automatická práčka BEKO WMY 71283 LMB3*, ktorých printscreeny boli vyhotovené dňa 28.11.2022 na správnom orgáne a stali sa súčasťou príloh inšpekčného záznamu zo dňa 12.1.2023) dňa 12.1.2023 na správnom orgáne zadokumentované, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)

**2. pre porušenie 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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: **Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) zistené, že na podstránke *Všeobecné obchodné podmienky (d'alej len VOP)* v článku 6. *Vrátenie tovaru- odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené: „...V prípade vrátenia poškodeného alebo opotrebovaného tovaru alebo tovaru bez sprievodných dokladov a príslušenstva je predávajúci oprávnený uplatniť si voči kupujúcemu náhradu škody, resp. iné zákonné nároky, ktoré je oprávnený započítať oproti kúpnej cene (s výnimkou tovaru vráteného z dôvodu preukázaných záručných väd.)...“, a to vymienením si jednostranného započítania svojej pohľadávky na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb, 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 ak je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, (t. j. napr. poškodený, opotrebovaný alebo bez dokladov alebo príslušenstva), nemá vplyv na povinnosť predávajúceho uznať spotrebiteľovo právo na odstúpenie od zmluvy a vrátiť mu 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 alebo mimosúdnou cestou; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)

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

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o osobe predávajúceho viacvýznamovým spôsobom**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) zistené, že na podstránke *Dodacie podmienky* v článku *I. Rozsah* bolo uvedené: „*I. Tieto všeobecné dodacie podmienky upravujú zmluvné podmienky dodávky tovaru zo strany spoločnosti VUKI a.s. (ďalej len „predávajúci“).*...“ a na podstránke *Kontaktujte nás* bolo uvedené: „*Ďaďo Patrik e-shop, Na Skalke 558, 027 43 Nižná...*“, keď vyššie poskytnutými rôznymi údajmi bol spotrebiteľ uvedený do omylu o osobe predávajúceho, prevádzkujúceho dané webové sídlo; 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.**

• **poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo 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: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.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, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.;* týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

**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: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) zistené, že *predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne*

a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o 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)

**6. 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 posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) zistené, že predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „*objednávka s povinnosťou platby*“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie tovaru u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla: „*Potvrdiť objednávku*“); týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur)

#### u k l a d á

**podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa** účastníkovi konania **úhrnnú pokutu** vo výške **500,- €**, slovom **päťsto 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-00340523.

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.11.2022 bol správnomu orgánu doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-802/2022, žiadajúci vykonať kontrolu webového sídla [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk), prevádzkovaného účastníkom konania: Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná. Predmetná kontrola začala dňa 28.11.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (vyhotovením printscreenov z daného webového sídla [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk), ktoré sa stali súčasťou príloh spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 12.1.2023) a bola ukončená dňa 12.1.2023 na správnom orgáne za osobnej účasti účastníka konania (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 12.1.2023, základe predvolania zo dňa 16.12.2022, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) listinným doručením dňa 22.12.2022) so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

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

Podľa § 2 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. sa zmluvou uzavretou na diaľku na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

Podľa § 1 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. sa na právne vzťahy upravené týmto zákonom vzťahuje Občiansky zákonník (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov) a osobitné predpisy (vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa), ak tento zákon neustanovuje inak.

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

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

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

Podľa § 2 písm. r/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa rozumie využitie obchodnej praxe na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil.

Podľa § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa je odbornou starostlivosťou 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.

Podľa § 2 písm. z/ zákona o ochrane spotrebiteľa je rozhodnutím o obchodnej transakcii rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok si spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s 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 sa konania.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickej obchode, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-802/2022,

a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajnej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) (v podstránkach: *O nás, Dodacie podmienky, Zásady ochrany osobných údajov, VOP, Kontaktujte nás, Reklamácie, Mapa stránok, Výrobcovia, Darčekové poukazy, Partnerský program, Akciový tovar, Môj účet, História objednávok, Zoznam želaní, Novinky, Objednávkový proces výrobu: automatická práčka BEKO WMY 71283 LMB3*, ktorých printscreeny boli vyhotovené dňa 28.11.2022 na správnom orgáne a stali sa súčasťou príloh *inšpekčného záznamu zo dňa 12.1.2023*) dňa 12.1.2023 na správnom orgáne zadokumentované, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) 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 uzatvárajnej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) zistené, že na podstránke VOP v článku 6. Vrátenie tovaru- odstúpenie od zmluvy bolo uvedené: „...V prípade vrátenia poškodeného alebo opotrebovaného tovaru alebo tovaru bez sprievodných dokladov a príslušenstva je predávajúci oprávnený uplatniť si voči kupujúcemu náhradu škody, resp. iné zákonné nároky, ktoré je oprávnený započítať oproti kúpnej cene (s výnimkou tovaru vráteného z dôvodu preukázaných záručných vád.)...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, a to vymienením si jednostranného započítania svojej pohľadávky na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb, 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 ak je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (t. j. napr. poškodený, opotrebovaný alebo bez dokladov alebo príslušenstva), nemá vplyv na povinnosť predávajúceho uznať spotrebiteľovo právo na odstúpenie od zmluvy a vrátiť mu 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 alebo mimosúdnou cestou. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

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

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

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak  
a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,  
b/ podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

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

Podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v ods. 6, alebo neoznámia 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. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú aj informácie o predávajúcom.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) zistené, že na podstránke *Dodacie podmienky* v článku *I. Rozsah* bolo uvedené: „*I. Tieto všeobecné dodacie podmienky upravujú zmluvné podmienky dodávky tovaru zo strany spoločnosti VUKI a.s. (ďalej len „predávajúci“).*...“ a na podstránke *Kontaktujte nás* bolo uvedené: „*Ďaďo Patrik e-shop, Na Skalke 558, 027 43 Nižná...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o osobe predávajúceho viacvýznamovým spôsobom,** keď vyššie poskytnutými rôznymi údajmi bol spotrebiteľ uvedený do omylu o osobe predávajúceho, prevádzkujúceho dané webové sídlo. **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 uzatváranj na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) zistené, že účastník konania ako predávajúci **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 uzatváranj na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.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).

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 „*objedávka s povinnosťou platby*“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranj na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Patrik Ďaďo, miesto podnikania: Na Skalke 558, 027 43 Nižná*



a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.dadopatrik.sk](http://www.dadopatrik.sk) zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu** (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie výrobku u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla: „Potvrdiť objednávku“). **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur).**

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 **Patrik Ďaďo**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 21.7.2023 (doručenou účastníkovi konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 28.7.2023 listinným doručením) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 12.1.2023 účastník konania uviedol, že prevzal inšpekčný záznam a dodatočne sa k nemu vyjadrí.

Vo vyjadrení zo dňa 7.2.2023, doručenom orgánu dozoru dňa 13.2.2023 prostredníctvom listinnej zásielky, účastník konania uviedol, že nakoľko nemal vedomosti o internetových obchodoch, dal informácie na svojom webovom sídle vypracovať jednému pánovi dôchodcovi (ktorý ich vypracovával vo svojom voľnom čase ako protislužbu za plnenia poskytnuté mu účastníkom konania), domému si zakúpil veľmi dávno, s obsahom webového sídla sa nikdy neoboznámil, žiadnym spôsobom ho nepropagoval ani neaktualizoval, a cezeň nepredal žiaden výrobok. Jeho práca spočíva v oprave elektrospotrebičov. Vzniknutá situácia ho mrzí, nikoho nechcel úmyselne poškodiť, po doručení mu oznámenia o vykonaní kontroly, ihneď pozastavil chod danej internetovej stránky, ktorú v pôvodnom znení už neobnoví. Presvedčil sa, že každý má robiť prácu, na ktorú má vzdelanie a preto už nikdy neurobí chybu, že sa spoľahne sa človeka, ktorý s problematikou nemá skúsenosti a realizuje ju len vo voľnom čase. Dotknutú doménu plánuje využiť na informácie, týkajúce sa opravy elektrospotrebičov. Záverom požiadal o neuloženie sankcie pri zohľadnení všetkých vyššie uvedených skutočností, ako aj toho, že sa počas 25 ročného pôsobenia nedopustil žiadneho priepustku.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že zistený skutkový stav bol nepochybne zistený, 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 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich

príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Vysvetlenie príčiny vzniku daných nedostatkov a ich odstránenie znefunkčnením posudzovaného webového sídla, preto nie je možné považovať za liberačné dôvody z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný (nie skutočný) 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 boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Správny orgán prihliadol na všetky okolnosti riešenej záležitosti, no vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovení § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré stanovujú správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmito zákonmi, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmiete** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. b/ vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie, na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o osobe predávajúceho viacvýznamovým spôsobom, a zároveň ste **povinný** 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, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a 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. 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. b/ 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. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 4 ods. 2 pokutu od 300,-€ do 16 500,-€.

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

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,- €.

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

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie, na ochranu jeho ekonomických záujmov, a použil nekalú obchodnú praktiku, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal so zákonom nesúladné podmienky v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy (*vymienením si vrátenia spotrebiteľovi, po jeho odstúpení od zmluvy, poníženej finančnej čiastky v prípade vrátenia mu poškodeného, opotrebovaného tovaru alebo tovaru bez sprievodných dokladov alebo príslušenstva*, a dvojzmyselne uvádzal údaje o sebe ako o predávajúcom), a neoznámil spotrebiteľovi ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. informácie o orgáne dozoru, formulár na odstúpenie od zmluvy (alebo poučenie o uplatnení daného práva), informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, a odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov.

Údaje o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, patria medzi základné údaje pri zmluve uzatváranej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ dostať vždy, tak ako to stanovuje zákonodarca, a ktoré majú podstatný vplyv na ochranu spotrebiteľa. Absenciou vyššie uvedených informácií 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.

Poskytnutie spotrebiteľovi údajov o nevrátení mu všetkých platieb v prípade realizácie jeho práva na odstúpenie od zmluvy pri doručení predávajúcemu poškodeného alebo opotrebovaného tovaru alebo tovaru bez sprievodných dokladov a príslušenstva, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko 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 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 alebo mimosúdne. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z. je v zmysle legislatívy vylúčené. Vzhľadom na relevanciu práva na odstúpenie od zmluvy pri zmluvách uzatváraných na diaľku možno vyššie uvedený nedostatok s následkom priamej majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa charakterizovať ako závažné porušenie zákona.

Z citácií zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že nekalé obchodné praktiky sú zakázané nielen počas a po vykonaní obchodnej transakcie, ale aj pred vykonaním obchodnej transakcie. Zákaz nekalých obchodných praktík zahŕňa úkony predávajúceho vo všetkých fázach prípravy a realizácie vzťahu so spotrebiteľom, teda aj počas ponuky produktov. Podstatnou pri nekalých obchodných praktikách je skutočnosť, že spotrebiteľ buď nedostane všetky relevantné informácie pre rozhodnutie o uskutočnení obchodnej transakcie, alebo informácie, ktoré spotrebiteľ dostane, sú nesprávne, skreslené, neúplné, nejednoznačné, dvojzmyselné, ako to bolo v prípade účastníka konania. Každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nielen dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nielen ak spôsobí protiprávny následok, ale stačí už aj hrozba, že protiprávny následok nastane. Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri uzatváraní zmluvného vzťahu prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda poskytnutie do omylu neuvádzajúcej informácie o tom, kto je predávajúcim, čo sa však nestalo, keď bol spotrebiteľ v jednej podstránke webového sídla informovaný, že predávajúcim je spoločnosť *VUKI a.s.* a v druhej časti webového sídla bol ako predávajúci definovaný účastník konania, čo vyvolalo nezrozumiteľnosť tak relevantného údajá, podstatného pre uzatvorenie zmluvného vzťahu. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania. Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane

dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Na základe vyššie uvedeného preto možno porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách považovať za závažné porušenie zákona.

Zmluvy uzatvárané na diaľku sú špecifickým typom zmlúv, u ktorých zákonodarca uľahčuje spotrebiteľovi využiť právo na odstúpenie od zmluvy, a to 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, došlo k nenaplneniu úmyslu zákonodarcu a ich následkom je sťaženie uplatnenia predmetného práva. Vzhľadom na význam daného práva pri zmluvách uzatváraných na diaľku nemožno absenciu daného formulára alebo poučenia považovať za nevýznamný nedostatok.

Predmetom právnej úpravy zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov je alternatívne riešenie sporu (**d'alej aj ARS**) medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (d'alej 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 medzi ne patrili Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Slovenská banková asociácia, OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Slovenská asociácia poisťovní a Združenie na ochranu práv občana –AVES). Tento zákon sa vzťahuje aj na riešenie sporov online podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online; **d'alej aj nariadenie**). V zmysle čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí uzatvárajú kúpnej zmluvy alebo zmluvy o službách online, ktorí sa na riešenie sporov so spotrebiteľmi zaviazali alebo majú povinnosť využiť jeden alebo viaceré subjekty ARS, spotrebiteľa informujú o existencii platformy alternatívneho riešenia sporov on-line (**d'alej len platforma RSO**) a o možnosti využiť danú platformu na riešenie svojich sporov. Obchodníci uvádzajú elektronický odkaz na platformu RSO na svojich webových stránkach a pokiaľ sa ponuka robí prostredníctvom e-mailu, odkaz uvádzajú v tomto e-maile. Predmetná informácia sa prípadne uvádza aj vo všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sa vzťahujú na kúpne zmluvy a zmluvy o službách online. Rozvoj riadne fungujúceho systému alternatívneho riešenia sporov v rámci Európskej únie je potrebný na posilnenie dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh vrátane obchodu online a na naplnenie potenciálu a využitie príležitostí cezhraničného obchodu a online obchodu. Existencia efektívneho fungovania systému ARS 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 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 citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie.

Pri stanovení výšky sankcie bolo zohľadnené vyjadrenie sa účastníka konania k zisteným nedostatkom, bezodkladné vykonanie nápravy, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

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

## POUČENIE :

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