

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

Číslo: P/0104/05/2023

Dňa:02.04.2024



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, § 4 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, § 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: **VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin**
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola začala dňa 25.10.2023 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (vyhotovením printscreenov webového sídla www.e-smokes.eu, prevádzkovaného účastníkom konania, ktoré sa stali súčasťou príloh spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 10.11.2023) a bola ukončená dňa 10.11.2023 v prevádzkarni účastníka konania: *VAPEA s.r.o., A. Kmeťa 11, Martin* (spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 10.11.2023*)
IČO: **51 146 631**

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 ekonomických záujmov**, 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-639/2023, a posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: **VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.e-smokes.eu dňa 25.10.2023 (v podstránkach: *Úvod, Kto sme, Ochrana osobných údajov, Obchodné podmienky, Reklamačný formulár, Vape magazín, Vaping, čo je to?, Vernostný program, FAQ- Často kladené otázky, Vaperský slovník, výrobok-Jomoglobal Vaporizér DM-T 650 mAh LCD modrá 1x, Ako nakupovať, Reklamačný poriadok, Odstúpenie od zmluvy, Formulár na odstúpenie od zmluvy*, ktorých printscreeny boli vyhotovené dňa 25.10.2023 na správnom orgáne a stali sa súčasťou príloh č. 1-15 *inšpekčného záznamu zo dňa 10.11.2023*) dňa 10.11.2023 v prevádzkarni účastníka konania: **VAPEA s.r.o., A. Kmeťa 11, Martin** zadokumentované, že na podstránke *Obchodné podmienky* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.11.2023; **d'alej aj OP**) v článku 10. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* v bode 10.7 bolo uvedené: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo jej časť zníženú v súlade s § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotu jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu“, vymienením si jednostranného započítania pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie 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 je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (t. j. napr. použitý, poškodený, neúplný), nemá vplyv na povinnosť predávajúceho 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 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)

2. 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 spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva**

na odstúpenie od zmluvy, resp. s ním súvisiacich, viacvýznamovým spôsobom, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.e-smokes.eu zistené, že v OP v *Zásadných zákonných zmenách pre spotrebiteľa* bolo uvedené: „...Spotrebiteľ má 14 dní na odstúpenie od zmluvy (stačí, ak e-mail o odstúpení od zmluvy odošle posledný deň lehoty), následne má ďalších 14 dní na vrátenie tovaru (tovar môže byť odoslaný v posledný deň lehoty). Predajca je potom povinný vrátiť kúpnu cenu za tovar do 14 dní od odstúpenia.“, ďalej v článku 10. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* v bode 10.6 bolo uvedené: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar..., vráti predávajúci kupujúcej už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky ... v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy...“ a v bode 10.7 bolo uvedené: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar..., vráti predávajúci kupujúcej už zaplatenú kúpnu cenu uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky.....v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy...“, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne lehoty na vrátenie mu peňazí, po jeho zákonom odstúpení od zmluvy, t. j. lehotu 14 dní a súčasne aj lehotu 15 dní, napriek tomu, že zákon č. 102/2014 Z. z. v § 9 ods. 1 stanovuje: „Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.“; **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. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy viacvýznamovým spôsobom**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.e-smokes.eu zistené, že v OP v *Zásadných zákonných zmenách pre spotrebiteľa* bolo uvedené: „Lehota na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa je 14 kalendárnych dní bez uvedenia dôvodu odstúpenia namiesto pôvodných 7 pracovných dní. ...Spotrebiteľ má 14 dní na odstúpenie od zmluvy (stačí, ak e-mail o odstúpení od zmluvy odošle posledný deň lehoty), následne má ďalších 14 dní na vrátenie tovaru (tovar môže byť odoslaný v posledný deň lehoty)...“, ďalej v článku 10. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* v bode 10.2 bolo uvedené: „Kupujúcej vzniká právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy za podmienok uvedených zákonom ..., a to do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru...“, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, t. j. 14 (kalendárnych) dní a súčasne aj lehotu 14 pracovných dní, napriek tomu, že zákon č. 102/2014 Z. z. v § 7 ods. 1 písm. a/ stanovuje: „Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h/, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.“; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

4. 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; ďalej len zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.e-smokes.eu 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, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) 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 300,- €, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01040523.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.10.2023 bol správne mu orgánu doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-639/2023, žiadajúci vykonať kontrolu webového sídla www.e-smokes.eu, prevádzkovaného účastníkom konania: VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin. Predmetná kontrola začala dňa 25.10.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (vyhotovením printscreenov z daného webového sídla www.e-smokes.eu, ktoré sa stali súčasťou príloh č. 1-15 spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 10.11.2023) a bola ukončená dňa 10.11.2023 v prevádzkarni účastníka konania: VAPEA s.r.o., A. Kmeťa 11, Martin (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 10.11.2023) so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.

V zmysle § 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.

S odkazom na § 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.

S odkazom na § 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.

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 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-639/2023, a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.e-smokes.eu dňa 25.10.2023 (v podstránkach: Úvod, Kto sme, Ochrana osobných údajov, OP, Reklamačný formulár, Vape magazín, Vaping, čo je to?, Vernostný program, FAQ- Často kladené otázky, Vaperský slovník, výrobok- Jomoglobal Vaporizér DM-T 650 mAh LCD modrá 1x, Ako nakupovať, Reklamačný poriadok, Odstúpenie od zmluvy, Formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorých printscreeny boli vyhotovené dňa 25.10.2023 na správnom orgáne a stali sa súčasťou príloh č. 1-15 inšpekčného záznamu zo dňa 10.11.2023) dňa 10.11.2023 v prevádzkarni účastníka konania: VAPEA s.r.o., A. Kmeťa 11, Martin zadokumentované, že na podstránke OP v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 10.7 bolo uvedené: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo jej časť zníženú v súlade s § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotu jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa,** a to vymienením si jednostranného započítania pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie 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 je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (t. j. napr. použitý, poškodený, neúplný), nemá vplyv na povinnosť predávajúceho 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 alebo mimosúdnu 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 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. s ním súvisiace.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.e-smokes.eu zistené, že v OP v *Zásadných zákonných zmenách pre spotrebiteľa* bolo uvedené: „...Spotrebiteľ má 14 dní na odstúpenie od zmluvy (stačí, ak e-mail o odstúpení od zmluvy odošle posledný deň lehoty), následne má ďalších 14 dní na vrátenie tovaru (tovar môže byť odoslaný v posledný deň lehoty). Predajca je potom povinný vrátiť kúpnu cenu za tovar do 14 dní od odstúpenia.“, ďalej v článku 10. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* v bode 10.6 bolo uvedené: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar..., vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky ... v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy...“ a v bode 10.7 bolo uvedené: „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar..., vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky.....v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy...“, čím účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. s ním súvisiacich, viacvýznamovým spôsobom, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď predávajúci uvádzal pre spotrebiteľa dve rôzne lehoty

na vrátenie mu peňazí, po jeho zákonom odstúpení od zmluvy, t. j. lehotu 14 dní a súčasne aj lehotu 15 dní, napriek tomu, že zákon č. 102/2014 Z. z. v § 9 ods. 1 stanovuje: „Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.“; zároveň bolo v OP v Zásadných zákonných zmenách pre spotrebiteľa uvedené: „Lehota na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa je 14 kalendárnych dní bez uvedenia dôvodu odstúpenia namiesto pôvodných 7 pracovných dní. ...Spotrebiteľ má 14 dní na odstúpenie od zmluvy (stačí, ak e-mail o odstúpení od zmluvy odošle posledný deň lehoty), následne má ďalších 14 dní na vrátenie tovaru (tovar môže byť odoslaný v posledný deň lehoty)...“, ďalej v článku 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy v bode 10.2 bolo uvedené: „Kupujúcemu vzniká právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy za podmienok uvedených zákonom ..., a to do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru...“, čím účastník konania ako predávajúci rovnako **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, 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 uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, t. j. 14 (kalendárnych) dní a súčasne aj lehotu 14 pracovných dní, napriek tomu, že zákon č. 102/2014 Z. z. v § 7 ods. 1 písm. a/ stanovuje: „Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h/, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.“. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 3 ods. 1 písm. 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 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: VAPEA s.r.o., sídlo: Nešporova 1261/16, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.e-smokes.eu 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 riešeni a sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) 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 **VAPEA s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 14.2.2024 (doručenou prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 1.3.2024 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b/ bod 1. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 10.11.2023 účastník konania uviedol, že obchodné podmienky budú okamžite prerobené.

Vo vyjadrení, doručenom správnomu orgánu dňa 22.11.2023 prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že nedostatky, zistené počas kontroly, odstránil.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav a ani jeho právne posúdenie. 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 okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Preto odstránenie zistených nedostatkov, nie je liberačným dôvodom z nepochybné zisteného protiprávneho konania účastníka konania. 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 (bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie danej povinnosti a zákazov). V tomto slova zmysle je právne nevýznamné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo z nedbanlivosti. 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 VAPEA s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, ďalej § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy, resp. s ním súvisiacich, viacvýznamovým spôsobom. Zároveň je **povinná** v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. 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 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, ďalej § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. e/ zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 3 ods. 1 písm. 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,- €.

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 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, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých uprel spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a uviedol ho do omylu použitím nekalých obchodných praktík, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal so zákonom nesúladné podmienky v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy (*stanovením jednostranného započítania svojej pohľadávky na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb po odstúpení od zmluvy, a vymienením si dvojzmyselných lehôt na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy i na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po realizácii daného práva*), a neoznámil spotrebiteľovi ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, a o odkaze na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Poskytnutie spotrebiteľovi údajov o nevrátení mu všetkých platieb v prípade realizácie jeho práva na odstúpenie od zmluvy pri doručení predávajúcemu poškodeného, použitého alebo neúplného tovaru, 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 je v zmysle legislatívy vylúčené.

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 reklamy a 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, teda také, ktoré manipulujú s poskytnutou informáciou za účelom privedenia spotrebiteľa k rozhodnutiu kúpiť konkrétny výrobok. 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 neuvádzajúcich informácií o lehote na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie mu peňazí po využití daného práva, čo sa však nestalo, keď bol spotrebiteľ viacvýznamovo informovaný o dvojakej lehote na odstúpenie od zmluvy (14 dní a 14 pracovných dní) a o dvojakej lehote na vrátenie mu peňazí predávajúcim (14 dní a 15 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. 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. Minimálna zákonná lehota 14 dní na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a minimálna zákonná lehota 14 dní na vrátenie všetkých finančných prostriedkov spotrebiteľovi po realizácii dotknutého práva musia zostať zachované. Zmluvy uzatvárané na diaľku (vrátane kúpno-predajných) sú špecifickým typom zmlúv, u ktorých spotrebiteľia-kupujúci vopred nevidia predmet kúpy a preto im zákonodarca, za účelom ochrany ich majetkových práv, priznáva právo na odstúpenie od zmluvy, využívané v značnej miere. Poskytnutie spotrebiteľovi dvojzmyselných informácií o dĺžke lehoty na realizáciu dotknutého práva, ako aj o dĺžke lehoty na vrátenie mu peňazí, vzhľadom na relevanciu tohto práva pri zmluvách uzatváraných na diaľku, vrátane predávajúcim vyššie vymieneného jednostranného započítania pohľadávky, s následkom priamej majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa, považuje orgán dozoru za zvlášť závažné porušenie zákona.

Predmetom právnej úpravy zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je alternatívne riešenie sporu (**ďalej aj ARS**) medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len spor) prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia a oprávnené právnické osoby zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov (ku dňu 31.5.2022 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; **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.

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

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v znížení rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Teda 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.

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, neobsahujúce legislatívou žiadané údaje, alebo obsahujúce údaje so zákonom rozporné, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

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, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním daných zákazov a povinnosti nepripúšťa žiadne výnimky.

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 povinnosti, 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 postihov 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. Správny orgán pri určení konkrétnej výšky pokuty použil svoju diskrečnú právomoc v rámci zákonného rámca, z ktorého nijakým spôsobom nevybočil. Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška postihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušených zákazov a povinnosti, spôsobu a následkov protiprávneho konania.

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia (vrátane individuálnej aj generálnej prevencie), a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúca rozmyslí, či znovu poruší dané prepisy, ale aj smerom navonok- vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Výška postihu bola v rámci administratívneho trestania diferencovaná a individualizovaná v nadväznosti na obe funkcie peňažnej sankcie, po zohľadnení všetkých okolností riešenej záležitosti, dôrazom na relevanciu ochrany spotrebiteľov (vrátane spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-639/2023), ktorých rozsah práv bol konaním účastníka konania preukázateľne znížený.

Pri stanovení výšky sankcie bolo zohľadnené vyjadrenie sa účastníka konania k zisteným nedostatkom, vrátane bezodkladného vykonania 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 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.