



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 a § 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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa**), § 26 ods. 1 písm. b/, § 26 ods. 7 písm. b/ zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (**d'alej aj zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **stolicky24.sk s.r.o., sídlo: Palárikova 76, 022 01 Čadca**

- dátum a miesto výkonu dohľadu: dňa 05.09.2024 začali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie výkon dohľadu na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (**d'alej aj orgán dohľadu**) vyhotovením *predvolania* zo dňa 05.09.2024 (doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 21.09.2024 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) na dostavenie sa osoby, oprávnenej konať za účastníka konania, v deň 03.10.2024 na orgán dohľadu, výkon dohľadu pokračoval dňa 03.10.2024 na orgáne dohľadu za osobnej účasti konateľa spoločnosti stolicky24.sk s.r.o. vyhotovením *zápisnice* zo dňa 03.10.2024 (ktorej prílohu tvorili printscreeny podstránok *Obchodné podmienky*, *Doprava a platba*, *Formulár vrátenia*, *Reklamačný formulár* a *Kontakt*, nachádzajúce sa na online rozhraní účastníka konania www.stolicky24.sk dňa 03.10.2024) a bol ukončený dňa 17.10.2024 na orgáne dohľadu za osobnej účasti konateľa spoločnosti stolicky24.sk s.r.o. vyhotovením *zápisnice* zo dňa 17.10.2024

IČO: 53 461 215

1. pre porušenie zákazu zo strany obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa

- **používať neprijateľné podmienky v zmluvách**, keď bolo dohľadom, vykonaným inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie s dohliadanou osobou-obchodníkom-účastníkom konania: stolicky24.sk s.r.o., sídlo: Palárikova 76, 022 01 Čadca na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina dňa 05.09.2024, 03.10.2024 a 17.10.2024 (vyhotovením predvolania zo dňa 05.09.2024, vyhotovením printscreenov podstránok: *Obchodné podmienky*, *Doprava a platba*, *Formulár vrátenia*, *Reklamačný formulár* a *Kontakt*, nachádzajúcich sa na online rozhraní účastníka konania www.stolicky24.sk, využitím ktorého je uzatváraná zmluva na diaľku medzi obchodníkom a spotrebiteľom, a vyhotovením zápisnice zo dňa 03.10.2024 a 17.10.2024 za osobnej účasti účastníka konania), s využitím podnetu spotrebiteľa P-451/2023, zistené, že na online rozhraní účastníka konania www.stolicky24.sk na podstránke *Obchodné podmienky (ďalej len OP)* v čl. 6. *Doručenie tovaru* v bode 6. obchodník uvádzal: „Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie objednaného tovaru kupujúcemu zavinené prepravcom. Za poškodenie zásielky zavinené prepravcom zodpovedá v plnom rozsahu prepravca...“, čím **obchodník porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v zmluvách**, keď podmienky stanovené obchodníkom vnášali značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkami o nenesení zodpovednosti za oneskorené dodanie tovaru a za poškodenie zásielky zavinené prepravcom jednostranne umožňovalo obchodníkovi vylučovať právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov; **ďalej aj OZ**), pretože kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s obchodníkom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za včasné a riadne dodanie výrobku (za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 200,-€ do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€)

2. pre porušenie zákazu zo strany obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu vyplýva z tohto zákona**, keď bolo vyššie uvedeným dohľadom zistené, že na online rozhraní účastníka konania www.stolicky24.sk na podstránke *OP* v čl. 7 *Odstúpenie od vybavenej objednávky* obchodník uvádzal: „*7.1 Kupujúci je v súlade so zákonom oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od vybavenej objednávky (podľa zákona „od kúpnej zmluvy“, ak už kupujúci prevzal tovar) do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.*

7.2 Tovar na vrátenie musí byť:

a) nepoškodený,

b) kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie,...),

c) vrátane priloženého dokladu o kúpe výrobku.

7.3 Ak sa kupujúci rozhodne vrátiť tovar podľa bodu 7.1 týchto Obchodných podmienok, je povinný:

a) *kontaktovať predávajúceho so žiadosťou o odstúpenie od vybavenej objednávky, uviesť číslo objednávky (variabilný symbol), dátum kúpy a číslo svojho účtu pre vrátenie peňazí*

b) *pripraviť tovar pre odoslanie naspäť- tovar sa odporúča poslať doporučené, poistený a použiť vhodné balenie, aby počas prepravy nedošlo k popísaniu, prelepeniu, ani inému znehodnoteniu pôvodných obalov a samotného tovaru (predávajúci neručí za prípadnú stratu alebo poškodenie tovaru počas prepravy)*

c) *poštovné súvisiace s vrátením tovaru je hradené Predávajúcim v prípade, že to nie je uvedené inak.....*

7.4 Po splnení podmienok podľa bodov 7.1 až 7.3 týchto Obchodných podmienok sa po obdržaní vráteného tovaru je predávajúci povinný:

a) prevziať tovar naspäť

b) vrátiť kupujúcemu v lehote najneskôr 15 dní odo dňa odstúpenia od vybavenej objednávky celú sumu zaplatenú za tovar okrem poplatku za dopravu.

7.5 V prípade nesplnenia niektorej z podmienok podľa bodov 7.1 až 7.3 týchto Obchodných podmienok nebude predávajúci akceptovať odstúpenie od vybavenej objednávky a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho naspäť...“, čím **obchodník porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, ktoré mu vyplýva zo zákona o ochrane spotrebiteľa**, keď skutočnosť, že je obchodníkovi prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad mu je vrátený od spotrebiteľa poškodený alebo nekompletný), nemá vplyv na jeho povinnosť akceptovať odstúpenie od zmluvy realizované spotrebiteľom a vrátiť mu v zákonnej lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (nie v lehote 15 dní) 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; zákon zároveň nestanovuje povinnosť pre spotrebiteľa-kupujúceho prikladať k vrátenému tovaru aj potvrdenie o úhrade ceny a preto obchodník nemôže ani z tohto dôvodu neakceptovať spotrebiteľom realizované odstúpenie od zmluvy a vrátiť mu tovar na jeho náklady späť, nakoľko následkom daného konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy (za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 100,-€ do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000,-€)

3. pre porušenie povinnosti zo strany obchodníka v zmysle § 15 ods. 1 písm. f/ v nadväznosti na § 20 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa

- **oznámiť**, pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne, **poučenie, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku**, ktorej predmetom je dodanie tovaru, **aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy**, keď bolo vyššie uvedeným dohľadom zistené, že na online rozhraní účastníka konania www.stolicky24.sk sa predmetné poučenie nenachádzalo, čím **obchodník porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi**, pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, **poučenie o tom, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorej predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy** (za porušenie tejto povinnosti môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 100,-€ do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000,-€)

u k l a d á

podľa § 41 písm. a/ v nadväznosti na § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa **úhrnnú pokutu** vo výške **800,- €**, **slovom osemsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01280524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.09.2024, dňa 03.10.2024 a dňa 17.10.2024 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, s využitím podnetu spotrebiteľa P-451/2023, s dohliadanou osobou=obchodníkom=účastníkom konania: stoličky24.sk s.r.o., sídlo: Palárikova 76, 022 01 Čadca, dohľad, zameraný na kontrolu jeho online rozhrania www.stolicky24.sk, a to vyhotovením predvolania zo dňa 05.09.2024 (doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 21.09.2024 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) na dostavenie sa osoby, oprávnenej konať za účastníka konania, v deň 03.10.2024 na orgán dohľadu, ďalej vyhotovením zápisnice zo dňa 03.10.2024 (ktorej prílohu tvorili printscreeny podstránok *Obchodné podmienky*, *Doprava a platba*, *Formulár vrátenia*, *Reklamačný formulár* a *Kontakt*, nachádzajúce sa na online rozhraní účastníka konania www.stolicky24.sk dňa 03.10.2024) za osobnej účasti konateľa spoločnosti stoličky24.sk s.r.o., a následným vyhotovením zápisnice zo dňa 17.10.2024 rovnako za osobnej účasti konateľa spoločnosti stoličky24.sk s.r.o..

V zmysle § 1 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa tento zákon upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov (s odkazom na § 52 ods. 4 OZ), obchodníkov (s odkazom na § 52 ods. 3 OZ) a iných osôb pri ponuke, predaji a poskytovaní produktov, pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy.

V zmysle § 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohoto zákona produktom rozumie tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

V zmysle § 52 ods. 3 OZ je obchodníkom osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 52 ods. 4 OZ je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie obchodník používať neprijateľné podmienky v zmluvách (s odkazom na § 53 ods. 1, 4 OZ)

V zmysle § 53 ods. 1 OZ nesmú spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (**ďalej aj neprijateľná podmienka**). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

V zmysle § 53 ods. 4 písm. d/ OZ sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú aj ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

V zmysle § 53 ods. 5 OZ sú neprijateľné podmienky upravené v spotrebiteľskej zmluve neplatné.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie obchodník upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona.

V zmysle § 14 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je zmluvou uzavretou na diaľku zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa je obchodník povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 tohto zákona, spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť poučenie o lehote na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, vrátane toho, že v zmysle § 20 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorej predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 26 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej aj dohliadaná osoba) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (s odkazom na § 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa).

V zmysle § 26 ods. 7 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 až 8, § 13, § 15 až 17, § 20 ods. 9 a 13 a § 22 a povinnosti podľa právne záväzného aktu Európskej únie, nad ktorými nevykonávajú dohľad orgány dohľadu podľa odsekov 2 až 6 a pri ponuke a predaji zmiešaného tovaru, ak sa porušenie povinnosti nevzťahuje výlučne na druh tovaru, nad ktorým vykonáva dohľad orgán dohľadu podľa odsekov 4 až 6.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je orgánom kontroly vnútorného trhu Slovenská obchodná inšpekcia; vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti je nezávislá.

V zmysle § 3 ods. 2 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia orgánom štátnej správy podriadeným Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej aj MH SR). Je rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet v kapitole MH SR. Člení sa na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave a na jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie, a to:

- a) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,
- b) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj,
- c) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj,
- d) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj,
- e) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
- f) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj,
- g) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj,
- h) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj.

V zmysle § 27 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dohľad vykonáva získaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.

V zmysle § 27 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa postupuje orgán dohľadu pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

V zmysle § 28 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

V zmysle § 28 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dohľad na mieste vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa § 28 ods. 4 citovanej právnej normy alebo kontrolou online rozhrania.

Orgán dohľadu vykonal s dohliadanou osobou=obchodníkom=účastníkom konania: **stolicky24.sk s.r.o., sídlo: Palárikova 76, 022 01 Čadca** dňa 05.09.2024, dňa 03.10.2024 a dňa 17.10.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, s využitím podnetu spotrebiteľa P-451/2023, dohľad, zameraný na kontrolu jeho online rozhrania www.stolicky24.sk, a to vyhotovením predvolania zo dňa 05.09.2024 na dostavenie sa osoby, oprávnenej konať za účastníka konania, v deň 03.10.2024 na orgán dohľadu, ďalej vyhotovením zápisnice zo dňa 03.10.2024 (ktorej prílohu tvorili printscreeny podstránok *Obchodné podmienky*, *Doprava a platba*, *Formulár vrátenia*, *Reklamačný formulár* a *Kontakt*, nachádzajúce sa na online rozhraní účastníka konania www.stolicky24.sk) za osobnej účasti konateľa spoločnosti stolicky24.sk s.r.o., a následným vyhotovením zápisnice zo dňa 17.10.2024 rovnako za osobnej účasti konateľa spoločnosti stolicky24.sk s.r.o.. Súčasťou tejto zápisnice bol záznam o poučení dohliadanej osoby pred začatím konania o porušení povinnosti podľa § 47 zákona o ochrane spotrebiteľa o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b/ a d/ citovanej právnej normy, o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, spolu s určením lehoty 30 dní odo dňa doručenia písomného poučenia na preukázanie splnenia podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b/ alebo d/ zákona o ochrane spotrebiteľa alebo na doručenie návrhu dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Výkonom dohľadu bolo zistené, že na online rozhraní účastníka konania www.stolicky24.sk:

1. na podstránke OP v čl. 6. *Doručenie tovaru* v bode 6. obchodník uvádzal: „Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie objednaného tovaru kupujúcemu zavinené prepravcom. Za poškodenie zásielky zavinené prepravcom zodpovedá v plnom rozsahu prepravca...“, čím **obchodník porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v zmluvách- § 4 ods. 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa**, keď podmienky stanovené obchodníkom vnášali značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkami o nenesení zodpovednosti za oneskorené dodanie tovaru a za poškodenie zásielky zavinené prepravcom jednostranne umožňovalo obchodníkovi vylučovať právo spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, pretože kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s obchodníkom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za včasné a riadne dodanie výrobku; za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe- účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 200,-€ do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€

2. na podstránke OP v čl. 7 *Odstúpenie od vybavenej objednávky* obchodník uvádzal: „7.1 Kupujúci je v súlade so zákonom oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od vybavenej objednávky (podľa zákona „od kúpnej zmluvy“, ak už kupujúci prevzal tovar) do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.

7.2 Tovar na vrátenie musí byť:

- a) nepoškodený,
- b) kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie,...),
- c) vrátane priloženého dokladu o kúpe výrobku.

7.3 Ak sa kupujúci rozhodne vrátiť tovar podľa bodu 7.1 týchto Obchodných podmienok, je povinný:

- a) kontaktovať predávajúceho so žiadosťou o odstúpenie od vybavenej objednávky, uviesť číslo objednávky (variabilný symbol), dátum kúpy a číslo svojho účtu pre vrátenie peňazí
- b) pripraviť tovar pre odoslanie naspäť- tovar sa odporúča poslať doporučené, poistený a použiť vhodné balenie, aby počas prepravy nedošlo k popísaniu, prelepeniu, ani inému znehodnoteniu pôvodných obalov a samotného tovaru (predávajúci neručí za prípadnú stratu alebo poškodenie tovaru počas prepravy)
- c) poštovné súvisiace s vrátením tovaru je hradené Predávajúcim v prípade, že to nie je uvedené inak.....

7.4 Po splnení podmienok podľa bodov 7.1 až 7.3 týchto Obchodných podmienok sa po obdržaní vráteného tovaru je predávajúci povinný:

- a) prevziať tovar naspäť
- b) vrátiť kupujúcemu v lehote najneskôr 15 dní odo dňa odstúpenia od vybavenej objednávky celú sumu zaplatenú za tovar okrem poplatku za dopravu.

7.5 V prípade nesplnenia niektorej z podmienok podľa bodov 7.1 až 7.3 týchto Obchodných podmienok nebude predávajúci akceptovať odstúpenie od vybavenej objednávky a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho naspäť...“, čím **obchodník porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, ktoré mu vyplýva zo zákona o ochrane spotrebiteľa- § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa**, keď skutočnosť, že je obchodníkovi prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad mu je vrátený od spotrebiteľa poškodený alebo nekompletný), nemá vplyv na jeho povinnosť akceptovať odstúpenie od zmluvy realizované spotrebiteľom a vrátiť mu v zákonnej lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (nie v lehote 15 dní) 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; zákon zároveň nestanovuje povinnosť pre spotrebiteľa-

kupujúceho prikladať k vrátenému tovaru aj potvrdenie o úhrade ceny a preto obchodník nemôže ani z tohto dôvodu neakceptovať spotrebiteľom realizované odstúpenie od zmluvy a vrátiť mu tovar na jeho náklady späť, nakoľko následkom daného konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy; za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 100,-€ do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000,-€

3. pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky, obchodník, jasne a zrozumiteľne, neuviedol spotrebiteľovi poučenie, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorej predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, čím obchodník porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi, jasne a zrozumiteľne, pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, poučenie, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorej predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy- § 15 ods. 1 písm. f/ v nadväznosti na § 20 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa; za porušenie tejto povinnosti môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 100,-€ do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000,-€.

Vo vyjadrení k zápisnici zo dňa 17.10.2024 účastník konania uviedol, že nie je v jeho záujme nijakým spôsobom poškodzovať záujmy spotrebiteľa, ani mu upierať akékoľvek právo na vrátenie tovaru alebo na uplatnenie reklamácie. Snaží sa vždy vychádzať spotrebiteľovi v ústrety a nájsť vhodné riešenie jeho problému. Obchodné podmienky boli vypracované spolupracujúcim právnikom, preto sa účastník konania domnieval, že sú v súlade s aktuálnou legislatívou, a v čo najkratšej dobe budú upravené všetky prešetrované body obchodných podmienok tak, aby nedochádzalo k nezrovnalostiam s platnou legislatívou.

Za zistené porušenie povinností zodpovedá účastník konania- **stoličky24.sk s.r.o.** ako dohliadaná osoba v plnom rozsahu.

V zmysle § 47 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je orgán dohľadu povinný najneskôr pred začatím konania o porušení povinnosti poučiť dohliadanú osobu o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c); to neplatí, ak ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, alebo o porušení povinnosti, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým orgán dohľadu uložil dohliadanej osobe sankciu za porušenie inej povinnosti.

V zmysle § 47 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu vykonať poučenie podľa § 47 ods. 1 aj ústne. Orgán dohľadu vyhotoví o poučení podľa prvej vety záznam do zápisnice.

V zmysle § 47 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa určí orgán dohľadu v poučení podľa § 47 ods. 1 lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní od doručenia písomného poučenia alebo od oznámenia poučenia podľa § 47 ods. 2, v ktorej dohliadaná osoba môže orgánu dohľadu preukázať splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. d) alebo doručiť návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Orgán dohľadu môže na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť lehotu podľa prvej vety najviac o 30 dní, v odôvodnených prípadoch aj opakovane.

V zmysle § 35 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dobrovoľným opatrením rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

V zmysle § 35 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa môže dohliadaná osoba doručiť návrh dobrovoľného opatrenia orgánu dohľadu najneskôr do uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 alebo do začatia konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh dobrovoľného opatrenia vzťahuje, ak orgán dohľadu nepoučil dohliadanú osobu podľa § 47 ods. 1. Dôvodom dobrovoľného opatrenia môže byť aj porušenie povinnosti, pre ktoré už uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie.

V zmysle § 35 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu na základe jemu známych skutočností a skutočností uvedených v návrhu dobrovoľného opatrenia posúdi, či návrh dobrovoľného opatrenia

- a) obsahuje náležitosti podľa odsekov 2 a 3,
- b) je dostatočne jasný, určitý a zrozumiteľný,
- c) je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, najmä či sa dosiahne ukončenie porušovania povinnosti dohliadanej osoby a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj náprava v prospech spotrebiteľov, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dotknuté; pri posudzovaní primeranosti návrhu dobrovoľného opatrenia sa prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie, okolnosti porušenia povinnosti, skutočnosť, či ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, sústavnosť porušovania povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa dohliadanou osobou a predchádzajúce splnenie dobrovoľných opatrení dohliadanou osobou.

V zmysle § 38 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak

- a) nebolo zistené porušenie povinnosti dohliadanej osoby,
- b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala orgánu dohľadu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté,
- c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5,
- d) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a orgán dohľadu vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech

spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté,

e) ide o postup podľa § 34 ods. 12,

f) dohliadaná osoba zomrela, bola vyhlásená za mŕtvu alebo zanikla bez právneho nástupcu a výkon dohľadu sa týkal len tejto dohliadanej osoby,

g) zistí, že nie je príslušný na výkon dohľadu a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,

h) o skutku sa vedie trestné stíhanie alebo konanie na inom príslušnom orgáne,

i) o skutku sa už právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,

j) uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie,

k) zanikla zodpovednosť dohliadanej osoby za porušenie povinnosti.

Dohliadaná osoba nepreukázala splnenie podmienok pre odloženie veci a ani nedoručila orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia.

Písomnosťou zo dňa 08.04.2025 (s jej doručením do elektronickej schránky účastníka konania na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 24.04.2025 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) bolo účastníkovi konania oznámené začatie konania o porušení povinnosti s možnosťou vyjadrenia sa k nemu do 7 pracovných dní odo dňa doručenia.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b/ bod 1. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Písomnosťou zo dňa 14.05.2025 (doručenou správnomu orgánu prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 14.05.2025) adresoval účastník konania správnomu orgánu *dotaz k možného vyjadreniu sa* k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti, v ktorom sa ospravedlnil, že sa len v tento deň dostal k správe na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk, požiadal o stanovisko, či sa lehota 7 pracovných dní na vyjadrenie začína počítať odo dňa 14.05.2025 (kedy si oznámenie o začatí konania o porušení povinností vo svojej elektronickej schránke otvoril) alebo odo dňa doručenia daného oznámenia na predmetnom portáli. Zároveň požiadal o stanovisko, či sa ešte môže k predmetnému oznámeniu vyjadriť.

Písomnosťou zo dňa 15.05.2025 (s jej doručením do elektronickej schránky účastníka konania na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 15.05.2025 na základe elektronickej doručenky) správny orgán vysvetlil účastníkovi konania počítanie lehôt a konštatoval, že napriek tomu, že lehota 7 pracovných dní na vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti už uplynula, umožňuje sa účastníkovi konania ešte vyjadriť v predĺženej lehote.

Vo vyjadrení k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti (doručenom správnomu orgánu prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 19.05.2025) účastník konania opätovne (tak, ako to uviedol dňa 17.10.2024) konštatoval príčiny vzniku nedostatkov, ktoré neboli spôsobené úmyselne, dodal, že pri komunikácii so spotrebiteľmi, v súvislosti s nimi uplatnenými právami, konal vždy v zmysle zákona, podľa jeho názoru sú zistené nedostatky nie závažné, a prijal všetky opatrenia na vykonanie nápravy s presvedčením, že aplikované zmeny sú v súlade s právom SR a EÚ.

Orgán dohľadu ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pred používaním neprijateľných podmienok v zmluve, pred upieraním spotrebiteľovho práva na ochranu ekonomických záujmov a pred nesplnením informačnej povinnosti vo vzťahu k uplatneniu právu na odstúpenie od zmluvy, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. V zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, je účastník konania ako dohliadaná 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 inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie. Vysvetlenie príčin vzniku nedostatkov (teda vyhotovenie formulácií obchodných podmienok a údajov na online rozhraní spolupracujúcim právnikom účastníka konania a teda dobrá viera účastníka konania v správnosť a úplnosť údajov, poskytovaných pred uzatvorením zmluvy na diaľku), ako aj vykonania nápravy, preto nie sú liberačnými dôvodmi z nepochybne zisteného protiprávneho konania, podobne ako prospotrebiteľský postoj zo strany účastníka konania. 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. Orgán dohľadu zbral do úvahy všetky okolnosti posudzovaného prípadu, vrátane vyjadrení dohliadanej osoby ako účastníka konania, no vzhľadom na to, že dohliadaná osoba neunesla dôkazné bremeno o dodržaní zákazov neprijateľných podmienok a upierania práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, a povinnosti informovania o práve na odstúpenie od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, nemohol orgán dohľadu prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. Dohliadaná osoba je nositeľom objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie vyššie uvedených zákazov a povinnosti. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností alebo zákazov, a preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Zákonodarca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov používať neprijateľné podmienky a upierať spotrebiteľovo právo na ochranu ekonomických záujmov, a povinnosti informovať o práve na odstúpenie od zmluvy v úplnosti, nepripúšťa žiadne výnimky. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe. Orgán dohľadu sa nestotožňuje s názorom účastníka konania o nezávažnosti zistených nedostatkov a má za to, že dohliadaná osoba informáciami na svojom online rozhraní o nezodpovedaní za oneskorené dodanie poškodeného tovaru prepravcom, o nezákonnom neakceptovaní práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v prípade vráteného poškodeného, nekompletného tovaru bez dokladu o kúpe tovaru, o vracaní finančných prostriedkov spotrebiteľovi v dlhšej ako zákonnej lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, a to bez nákladov na dopravu, a nesplnením si informačnej povinnosti v súvislosti s lehotou na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, mohla preukázateľne zhoršiť zmluvné postavenie spotrebiteľa a preto bol, za splnenia zákonných podmienok a s prihliadnutím na všetky zákonné kritéria, vyvodený voči účastníkovi konania primeraný finančný postih.

Ako obchodník podľa § 52 ods. 3 OZ **nesmie stoličky24.sk s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/, § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a/, a § 15 ods. 1 písm. f/ v nadväznosti na § 20 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa porušiť zákaz používať neprijateľné podmienky v zmluvách, zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré vyplýva z tohto zákona, a **je povinná** oznámiť spotrebiteľovi, pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe

objednávky spotrebiteľa, jasne a zrozumiteľne, poučenie, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorej predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Predmetom výkonu dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je Slovenská obchodná inšpekcia oprávnená kontrolovať. Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie pri výkone dohľadu postupovali v súlade s platnými právnymi predpismi, splnili všetky zákonné povinnosti, vychádzali len z vlastných zistení, a objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, stav zistený v čase výkonu dohľadu.

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b/, § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a/, a § 15 ods. 1 písm. f/ v nadväznosti na § 20 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 41 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dohľadu dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo záväzného aktu Európskej únie pokutu podľa § 43 citovanej právnej normy.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona okrem povinností podľa § 4 ods. 1 písm. a), podľa čl. 4 až 11 a čl. 14 a 15 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, čl. 3 až 13 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, čl. 23 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve v platnom znení, čl. 24 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004, čl. 26 a 27 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004, čl. 4 až 17 a čl. 19 a 20 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES v platnom znení, čl. 14 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), čl. 3 až 9 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 zo 14. júna 2017 o cezhraničnej

prenosnosti online obsahových služieb na vnútornom trhu alebo podľa čl. 3 až 5 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES pokutu vo výške od 100 eur do 1 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000 eur.

V zmysle § 43 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obratom podľa § 43 ods. 1 až 3 rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa § 43 ods. 2 a ods. 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

V zmysle § 43 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa predchádzajúcim účtovným obdobím rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

V zmysle § 43 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa sa finančnou pomocou poskytovanou dohliadanej osobe rozumie každá peňažná pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu.

V zmysle § 44 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa sadzba pokuty za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie znižuje na polovicu, ak dohliadaná osoba po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty orgánu dohľadu preukáže, že ukončila porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, že vykonala nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli inak dotknuté.

V zmysle § 44 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa ak orgán dohľadu ukladá v jednom konaní pokutu za porušenie dvoch povinností alebo viac povinností podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, uloží dohliadanej osobe úhrnnú pokutu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na porušenie povinnosti s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty. Ak sú za porušenia viacerých povinností rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút, úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jedno z nich. Ak sú za porušenie týchto povinností dolné hranice sadzieb pokút rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb. Orgán dohľadu pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní počet porušených povinností a skutočnosti podľa § 42 ods. 3 vo vzťahu k porušeniu všetkých povinností, o ktorých sa vedie konanie. Popri úhrnnej pokute možno uložiť aj iný druh sankcie podľa § 41, ak to odôvodňuje povaha niektorej z porušených povinností, o ktorých sa koná. V nadväznosti na vyššie uvedené, keďže bol účastník konania postihovaný za porušenie troch povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, bola mu uložená úhrnná pokuta podľa ustanovenia § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré sa vzťahovalo na porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v zmluve s hornou sadzbou pokuty do 200 000,-€.

Z verejne dostupného registra účtovných závierok www.registeruz.sk bolo zistené, že za predchádzajúce účtovné obdobie od 1.1.2023 do 31.12.2023 dosiahla dohliadaná osoba obrat vo výške 443 404,-€, z ktorého 2% predstavujú sumu 8 868,08€, po zaokrúhlení 8 868,10€. V zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa je dolnou hranicou sadzby pokuty suma 200,-€ a hornou hranicou sadzby pokuty suma, predstavujúca 2% obratu za predchádzajúce účtovné obdobie. Na základe vyššie uvedeného mohol orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za zistené porušenie povinnosti úhrnnú pokutu vo výške od 200,-€ do 8 868,10€ za aplikácie § 44 ods. 1 citovanej právnej normy o znížení sadzby pokuty na polovicu, nakoľko dohliadaná osoba do vydania rozhodnutia preukázala ukončenie porušovania povinností.

V zmysle § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na

- a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti,
- b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie,
- c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil,
- d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii,
- e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu,¹⁰⁹⁾
- f) iné príťažujúce a poľahčujúce okolnosti.

Občiansky zákonník, ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 ods. 1 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom. V zmysle § 53 ods. 13 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru alebo služieb, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojom online rozhraní uvádzal neprijateľné podmienky vymieňujúce si nezodpovedanie za oneskorené dodanie a poškodenie tovaru zapríčinené prepravcom (za ktoré objektívne zo zákona zodpovedá obchodník), čoho následkom bolo jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce mal možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom online rozhraní pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemal možnosť podstatným spôsobom ovplyvniť ich obsah. Pri zmluvách uzatváraných na diaľku je jedným z najvýznamnejších práv právo na odstúpenie od zmluvy. Poskytnutie spotrebiteľovi údajov o neakceptácii tohto práva pri doručení obchodníkovi poškodeného, nekompletného tovaru alebo tovaru bez dokladu o kúpe výrobku, ako aj poskytnutie informácie o dlhšej ako zákonnej lehote na vrátenie mu peňazí, po nezákonnom odpočítaní nákladov na dopravu, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko 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. Zákonná lehota 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy na vrátenie financií spotrebiteľovi musí zostať zachovaná, a povinnosťou spotrebiteľa nie je prikladať k vracanému tovaru potvrdenie o úhrade. Po zohľadnení porušenia zákazu používať neprijateľné podmienky

v spotrebiteľskej zmluve, ďalej zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj opomenutia zákonnej povinnosti informovať spotrebiteľa o možnosti využiť právo na odstúpenie od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda pred dodaním tovaru, vrátane miery v akej bolo porušenie týchto zákazov a povinnosti spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na informácie, možno uvedené konanie účastníka konania považovať za závažné porušenie zákona.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákonom stanovených, vyššie uvedených, dvoch zákazov, a jednej povinnosti, ktorých sa účastník konania dopustil informáciami v spotrebiteľskej zmluve, ktorej súčasťou boli (alebo neboli) údaje na online rozhraní účastníka konania.

Rozsah protiprávneho konania spočíva v tom, že v dôsledku porušenia zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, a v dôsledku porušenia povinnosti informovať o lehote na realizáciu práva na odstúpenie od zmluvy aj pred dodaním tovaru, účastník konania v čase výkonu dohľadu do dňa 19.05.2025, poskytoval na svojom online rozhraní spotrebiteľom informácie rozporné so zákonom. Orgán dohľadu náhľadom na posudzované online rozhranie zistil, že v čase vyhotovenia tohto rozhodnutia účastník konania vykonal nápravu.

Čas protiprávneho konania možno datovať na obdobie od 05.09.2024, kedy bol iniciovaný výkon dohľadu, do dňa 19.05.2025, kedy účastník konania deklaroval odstránenie so zákonom nesúladných informácií z online rozhrania, o čom sa presvedčil aj orgán dohľadu.

Najrelevantnejšou okolnosťou, na ktorú bolo prihliadané pri rozhodovaní o výmere sankcie bola skutočnosť, že zákonu odporujúce alebo absentujúce údaje, spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a narušiť jeho ekonomické správanie, boli poskytnuté neobmedzenému počtu spotrebiteľov na online rozhraní účastníka konania.

Za priťažujúce okolnosti považuje orgán dohľadu jednak skutočnosť, že následkom protiprávneho konania účastníka konania je zníženie rozsahu práv spotrebiteľov, priznaných im zákonom, t. j. práva na informácie a práva na ochranu ich ekonomických záujmov, a jednak skutočnosť, že aj samotný spotrebiteľ, podávajúc podnet P-451/2023 orgánu dohľadu, ako laik poukázal na zrejmú nesprávnosť údajov, poskytovaných spotrebiteľom pred uzatvorením zmluvy na diaľku na online rozhraní účastníka konania. Poľahčujúcou okolnosťou je ukončenie porušovania povinností účastníkom konania po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty.

Povaha protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, ktoré boli pri určení výšky pokuty zo strany orgánu dohľadu zohľadnené.

Rovnako bol braný na zreteľ záujem dohliadanej osoby o odstránenie negatívnych dôsledkov svojho konania vo vzťahu k anonymným spotrebiteľom, ako aj predchádzajúce porušenie zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa účastníkom konania marením výkonu kontroly, v súvislosti s vyššie uvedeným podnetom spotrebiteľa P-451/2023, keď sa mal účastník konania v dňoch 22.11.2023 a 15.12.2023 dostaviť na orgán dohľadu (na základe mu doručených predvolaní zo dní 26.10.2023 a 22.11.2023), no nedostavil sa, za čo mu bol uložený postih vo výške 300,-€ rozhodnutím č. K/0087/05/2023 zo dňa 20.02.2024 (ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 22.03.2024).

Orgánu dohľadu nie sú známe finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením zákazu používať neprijateľné zmluvné podmienky, upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, a nesplnením si informačnej povinnosti ohľadom lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy, a nie sú mu známe ani finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia zákona neutrpela.

Účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov a povinností, uvedených v tejto právnej norme, nepripúšťa žiadne výnimky.

Pri svojej podnikateľskej činnosti účastník konania nedodržiaval požiadavku odbornej starostlivosti, pretože keby vynaložil primeranú mieru odbornej starostlivosti a porovnal informácie na svojom online rozhraní s požiadavkami zákona o ochrane spotrebiteľa, nebolo by výkonom dohľadu preukázané porušenie citovaného zákona.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľov, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, čo mohlo spotrebiteľom pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany obchodníka, poškodiť.

Účastník konania ako obchodník, ktorý ponúka a predáva produkty spotrebiteľom, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok ich ponuky a predaja bez ohľadu na úmysel alebo nedbanlivosť alebo akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zákona.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 a § 4, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie, právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na nepoužívanie neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. 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.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon- v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Správny delikt je protiprávne konanie, ktorého znaky sú stanovené v zákone, za ktoré správny orgán, na základe zákona, ukladá sankcie.

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 tomto rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie.

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citelná, 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 zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znovu poruší daný prepis, 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.

Pri určení výšky sankcie boli zbrané do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania k zisteným nedostatkom, ako aj vykonanie nápravy.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany spotrebiteľov, ktorí mohli byť použitím neprijateľných zmluvných podmienok, upretím práva na ochranu ich ekonomických záujmov a nesplnením si informačnej povinnosti vo vzťahu k uplatneniu práva na odstúpenie od zmluvy zo strany účastníka konania dotknutí, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu, a určenú za dodržania zásady proporcionality a spravodlivosti, keď vyrubený postih predstavuje primeraný trest k zisteným správnym deliktom a nie je likvidačný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia.

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.