

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

Číslo: P/0028/05/2022

Dňa: 03.08.2022



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**) s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**Trestný zákon**)

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

účastníkovi konania: **Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná**

kontrola bola vykonaná na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina dňa 25.2.2022*

IČO: **46 699 074**

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

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

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk dňa 14.1.2022 (v podstránkach: *Prihlásiť sa= Môj účet= Zoznam želaní, Vytvoriť účet, Úvod, Nákupný košík, O nás, Cyklistika, Turistika a camping, Zimný sortiment, Montáž a servis bicyklov, Kontakt, Doprava, Obchodné podmienky (d'alej len OP), Spracovanie osobných údajov, Kontaktujte nás, Reklamácie, Mapa stránok, Výrobcovia, Darčkové poukážky, Partnerský program, Akciový tovar, Objednávkový proces výrobcu-Alpinesrats starter back pack batoh čierny á 44,-€/ks v počte 1ks*, dňa 25.2.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania zo dňa 14.1.2022, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, listinne 20.1.2022, a na základe e-mailovej žiadosti zo dňa 3.2.2022 o zmenu termínu predvolania) zadokumentované, že:

- v OP v článku 6) *Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: „...Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty...“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota 14 dní od prevzatia tovaru na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty, z čoho vyplýva, že predmetné oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť predávajúcemu doručené v lehote na odstúpenie od zmluvy, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie uvedenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

- v OP v článku 11) *Záručné podmienky* v časti *Ako postupovať* bolo uvedené: „...U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky...“, lebo pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda *„odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“*, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; vymienenie si výhrady predávajúceho o účtovaní nákladov na reklamačné konanie spotrebiteľom pri *zamietnutých reklamáciách* je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že v OP v článku 6) *Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: *„...Spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstránenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia, musí dodávateľovi vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Ak to už nie je dobre možné (napr. v medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), musí spotrebiteľ poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotou toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže predávajúci uplatniť na spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu.Predávajúci spotrebiteľovi v takom prípade vracia iba takto zníženú kúpnu cenu. Na kúpnu cenu, ktorá má byť kupujúcemu vrátená, môže predávajúci navyše započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru (náklady na prepravu a pod.)...“*, a v článku 7) *Doručenie a dodacie podmienky* v časti *Ako postupovať pri vrátení tovaru.... Ako zásielku pripraviť* bolo uvedené: *„...V prípade vrátenia tovaru bude suma znížená o prepravné náklady ...“*, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi, po jeho zákonom odstúpení do zmluvy, *všetky platby*, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, *vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštové a iných nákladov a poplatkov*, a v zmysle dôvodovej správy k tomuto zákonu skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar v inom stave, než v akom ho zasielal spotrebiteľovi (napríklad poškodený), nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky vyššie uvedené finančné prostriedky a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde alebo mimosúdnu cestou; z vyššie uvedeného vyplýva, že *jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke na vrátenie všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., je vylúčené*; **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/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že v OP v článku 2) *Prijatia a vybavenie objednávky, kúpna zmluva* bolo uvedené: *„...Za škody vzniknuté pri preprave nenesie dodávateľ zodpovednosť...“*, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za poškodenie tovaru pri preprave jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Z. z. v znení neskorších predpisov, **d'alej len OZ**), napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku; **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 predávajúceho v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

- **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že v OP v článku 4) *Záruka* bolo uvedené: „...Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade...“ a v článku 11) *Záručné podmienky* bolo uvedené: „...Záručná doba začína plynúť zásadne dňom uvedeným na doklade o zakúpení veci (faktúra, predajka)...“, keď v zmysle § 621 OZ začína záručná doba plynúť *od prevzatia veci kupujúcim; 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)*

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

- **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ**, ktoré znejú:

„§ 622

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

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

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

§ 623

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

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

keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

6. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

• zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „*objednávka s povinnosťou platby*“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „*objednávka s povinnosťou platby*“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie tovaru u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla: „*Potvrdiť objednávku*“); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur)**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **úhrnnú pokutu vo výške 330,-€, slovom tristotridsať 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-00280522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 3.6.2021 bol správny orgán doručený podnet, zaevidovaný pod číslom P-356/2021, zameraný na preverenie webových sídiel predávajúcich. Dňa 25.2.2022 bola na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, za prítomnosti účastníka konania, vykonaná kontrola (na základe *predvolania zo dňa 14.1.2022*, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, listinne 20.1.2022, pričom účastník konania e-mailom zo dňa 3.2.2022 požiadal správny orgán o zmenu termínu predvolania, čomu správny orgán v odpovedi zo dňa 4.2.2022 vyhovel a stanovil termín vykonania kontroly na deň 25.2.2022). Pri predmetnej kontrole boli zistené nedostatky, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01*

Ďurčiná a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk dňa 14.1.2022 (v podstránkach: *Prihlásiť sa= Môj účet= Zoznam želaní, Vytvoriť účet, Úvod, Nákupný košík, O nás, Cyklistika, Turistika a camping, Zimný sortiment, Montáž a servis bicyklov, Kontakt, Doprava, OP, Spracovanie osobných údajov, Kontaktujte nás, Reklamácie, Mapa stránok, Výrobcovia, Darčkové poukážky, Partnerský program, Akciový tovar, Objednávkový proces výrobu-Alpinesrats starter back pack batoh čierny á 44,-€/ks v počte 1ks*, dňa 25.2.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 14.1.2022, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, listinne 20.1.2022, a na základe e-mailovej žiadosti zo dňa 3.2.2022 o zmenu termínu predvolania) zadokumentované, že:

- v OP v článku 6) *Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: *„...Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty...“*, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota 14 dní od prevzatia tovaru na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty, z čoho vyplýva, že predmetné oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť predávajúcemu doručené v lehote na odstúpenie od zmluvy, a preto je žiadanie od spotrebiteľa splnenie vyššie uvedenej povinnosti ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

- v OP v článku 11) *Záručné podmienky* v časti *Ako postupovať* bolo uvedené: *„...U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky...“*, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda *„odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“*, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; zároveň zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; vymienenie si výhrady predávajúceho o účtovaní nákladov na reklamačné konanie spotrebiteľom pri *zamietnutých reklamáciách* je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že v OP v článku 6) *Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: *„...Spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstránenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia, musí dodávateľovi vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Ak to už nie je dobre možné“*

(napr. v medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), musí spotrebiteľ poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotou toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže predávajúci uplatniť na spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítat svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu.Predávajúci spotrebiteľovi v takom prípade vracia iba takto zníženú kúpnu cenu. Na kúpnu cenu, ktorá má byť kupujúcemu vrátená, môže predávajúci navyše započítat svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru (náklady na prepravu a pod.)...“, a v článku 7) Doručenie a dodacie podmienky v časti Ako postupovať pri vrátení tovaru.... Ako zásielku pripraviť bolo uvedené: „...V prípade vrátenia tovaru bude suma znížená o prepravné náklady ...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi, po jeho zákonom odstupení do zmluvy, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštové a iných nákladov a poplatkov, a v zmysle dôvodovej správy k tomuto zákonu skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar v inom stave, než v akom ho zasielal spotrebiteľovi (napríklad poškodený), nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky vyššie uvedené finančné prostriedky a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde alebo mimosúdnou cestou; z vyššie uvedeného vyplýva, že **jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke na vrátenie všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., je vylúčené. 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 neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že v OP v článku 2) *Prijatia a vybavenie objednávky, kúpna zmluva* bolo uvedené: „...Za škody vzniknuté pri preprave nenesie dodávateľ zodpovednosť...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za poškodenie tovaru pri preprave jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že v OP v článku 4) *Záruka* bolo uvedené: „...Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade...“ a v článku 11) *Záručné podmienky* bolo uvedené: „...Záručná doba začína plynúť zásadne dňom uvedeným na doklade o zakúpení veci (faktúra, predajka)...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť riadne informovať o podmienkach reklamácie**, keď v zmysle § 621 OZ začína záručná doba plynúť od prevzatia veci kupujúcim a zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj OP) sa nemôžu odchyliť od ustanovení OZ v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

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

„§ 622

- (1) *Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*
- (2) *Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*
- (3) *Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Mgr. František Macák ZEROHERO.SK, miesto podnikania: Ďurčiná 141, 015 01 Ďurčiná* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.zerohero.sk zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu** (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „*objednávka s povinnosťou platby*“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie výrobku u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla: „*Potvrdiť objednávku*“). **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur).**

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- ***Mgr. František Macák ZEROHERO.SK.***

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 30.6.2022 (s listinným doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 7.7.2022) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení, v inšpekčnom zázname zo dňa 25.2.2022, účastník konania uviedol, že zistené nedostatky budú odstránené.

Vo vyjadrení, doručenom správny orgán dňa 28.2.2022 prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že OP opravil a tlačidlo *objednávka s povinnosťou platby* ešte rieši s IT technikom, a z tohto dôvodu je e-shop mimo prevádzku, čo je oznámené spotrebiteľom informáciou na webovom sídle.

Vo vyjadrení, doručenom správny orgán dňa 1.3.2022 prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že aj posledný nedostatok odstránil.

Vo vyjadrení zo dňa 13.7.2022, doručenom správny orgán dňa 18.7.2022 prostredníctvom listinnej zásielky, účastník konania uviedol, že bezodkladne odstránil zistené nedostatky s poukazom na jeho predchádzajúce e-mailové vyjadrenia, neviduje negatívne následky zistených nedostatkov, resp. existenciu nejakej ujmy spôsobenej spotrebiteľom, od začiatku svojho podnikania od roku 2012 neviduje ani žiadne sťažnosti, negatívne recenzie od spotrebiteľov na ním poskytované služby prostredníctvom webového sídla, ani žiadne reklamácie, ktoré by neboli z jeho strany promptne riešené a vždy vybavené k spokojnosti spotrebiteľov, rešpektuje ich práva, v čo najväčšej možnej miere sa im snaží vyjsť v ústrety aj na úkor svojho osobného času, príčinou vzniku nedostatkov bola nedbanlivosť pri formulácii OP a procese odoslania objednávky, jeho úmyslom nebolo ukrátiť

spotrebiteľov pri uplatňovaní ich práv ani sa vyhýbať svojim povinnostiam, a požiadal správny orgán o zohľadnenie vyššie uvedených skutočností.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistených zákazov a povinností. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nositeľom informačných povinností je účastník konania, ktorého povinnosťou bolo objektívne preukázať splnenie si litery zákona, k čomu však, ako je z podkladov pre rozhodnutie zrejmé, nedošlo. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné odstránenie zistených nedostatkov a vysvetlenie príčiny ich vzniku preto nie je možné definovať ako liberačné dôvody z preukázaného nezákonného skutkového stavu veci. Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúca potenciálna hrozba vzniku škodlivých následkov a nie je nevyhnutné, aby tieto následky aj nastali. Správny orgán hodnotí pozitívne prospotrebitel'ský postoj účastníka konania a neexistenciu sťažností na jeho činnosť, no predmetné neliberalizuje účastníka konania z preukázateľne zistených nedostatkov. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností, preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Zákon zároveň neumožňuje správnomu orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k spochybneniu správne zadokumentovaných záverov protiprávneho konania žiadnym spôsobom, správny orgán vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 15 ods. 1 písm. a/, b/ a § 15 ods. 2 písm. a/, 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, pri zohľadnení všetkých zákonných kritérií, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmiete** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ a § 18 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a **ste povinný** riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie. Zároveň **ste povinný** v zmysle ustanovení § 3 ods. 1 písm. l/ a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ a zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „*objednávka s povinnosťou platby*“ alebo zodpovedajúcou

jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/, § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 3 ods. 1 písm. l/ a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z..

Správny orgán v zmysle § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 4 ods. 2 pokutu od 300,-€ do 16 500,-€.

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

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

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

V predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojim obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 Trestného zákona, podľa ktorého: „*Ak súd odsudzuje za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich.*“ Podstata absorpčnej zásady tkvie v absorpcii sadzieb, kedy prísnejší trest pohlcuje miernejší. **Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.** V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný iný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzou.

Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral mu právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve, riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie a neoznámil mu ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ a nezabezpečil, aby spotrebiteľ potvrdil, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo jeho informovaním o možnom spoplatnení vybavovania reklamácie účtovaním nákladov súvisiacich s reklamačným konaním u zamietnutej reklamácie, a o možnosti uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy voči predávajúcemu oznámením, ktoré mu musí byť doručené do uplynutia lehoty na uplatnenie daného práva, napriek skutočnostiam, že zákon o ochrane spotrebiteľa umožňuje vybavenie reklamácie vždy len bezplatne (bez ohľadu na to, či je reklamácia uznaná alebo zamietnutá) a zároveň zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bude odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty, z čoho vyplýva, že predmetné oznámenie o odstúpení od zmluvy nemusí byť predávajúcemu v danej lehote už doručené. Poskytnutie nezákonných informácií spotrebiteľovi možno považovať za závažný nedostatok, nakoľko ich realizáciou by došlo k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa (pri práve na odstúpenie od zmluvy k časovému znevýhodneniu), a k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia (pri práve na odstúpenie od zmluvy došlo k priamemu zásahu do výkonu tohto práva) s nutnosťou znášania finančných nákladov, ktoré zo zákona nie je povinný znášať.

Pri zmluvách uzatváraných na diaľku je jedným z najvýznamnejších práv právo na odstúpenie od zmluvy. Poskytnutie spotrebiteľovi informácií o nevrátení mu všetkých finančných prostriedkov, na ktoré má zákonný nárok, vymienením si nevrátenia mu nákladov na dopravu a započítania svojho nároku v prípade vrátenia čiastočne poškodeného tovaru, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko po zákonom uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy je predávajúci povinný v zákonnej lehote 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*, pričom 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 a ktorý by bol pozmenený konaním spotrebiteľa, nemá vplyv na povinnosť účastníka konania vrátiť spotrebiteľovi všetky vyššie uvedené platby, a následne sa domáhať svojich práv súdnou cestou alebo mimosúdne. Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľa možno zistené porušenie zákona hodnotiť ako zvlášť závažný nedostatok, spôsobilý priamo ekonomicky poškodiť spotrebiteľa.

Občiansky zákonník, ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu

na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „*neprijateľná podmienka*“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal neprijateľnú podmienku vymieňujúcu nezodpovedanie za poškodenie tovaru spôsobené pri preprave (za ktoré objektívne zo zákona zodpovedá), čoho následkom bolo jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce mal možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemal možnosť podstatným spôsobom ovplyvniť ich obsah. Vzhľadom na vyššie uvedené je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách závažným porušením zákona.

V zmysle Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ (predávajúci) so spotrebiteľom. Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Podľa OZ sa zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou, ktorej súčasťou môžu byť aj iné dokumenty (napríklad OP), nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa a spotrebiteľovi sa tak nemôže zhoršiť jeho zmluvné postavenie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby boli spotrebiteľovi poskytnuté všetky zákonné informácie, t. j. aj informácie o nárokoch pri uplatňovaní daného práva podľa OZ, a zároveň aby boli spotrebiteľovi poskytnuté informácie uvedené pravdivo, v nadväznosti na platnú legislatívu, aj v súvislosti so začatím plynutia záručnej doby. Nesplnením si danej informačnej povinnosti by bol spotrebiteľovi sťažený postup pri uplatnení dotknutého práva, pri ktorom tento zadefinúva predmetný nárok, majúci vplyv na výsledok reklamačného konania, a v dôsledku nesprávneho informovania o začiatku plynutia záručnej doby sa spotrebiteľ mohol mylne domnievať, že dotknutá doba začína plynúť vždy od dátumu uvedeného v doklade o kúpe, aj keď by ku skutočnosti prevzatia výrobku došlo neskôr. Prehlásenie predávajúceho v obchodných podmienkach o nesprávnom začatí plynutia záručnej doby mohlo viesť k časovému znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa skrátením mu záručnej doby na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku. Predmetné nedostatky preto nemožno hodnotiť ako nevýznamné.

Cieľom § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. v spojení s odsekom 3 je zabezpečiť, aby si spotrebiteľ mohol pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetových stránok v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne pred tým, než podá objednávku. Je tiež dôležité, aby spotrebiteľ v takýchto situáciách mal možnosť určiť okamih, od ktorého preberie záväzok zaplatiť predávajúcemu. Vylučuje sa možnosť používania tzv. internetových pascí. Pozornosť spotrebiteľa by sa preto mala osobitne upriamiť prostredníctvom jednoznačnej formulácie na skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa záväzok zaplatiť obchodníkovi. Ak sa má objednávka odoslať stlačením tlačidla alebo aktivovaním obdobnej funkcie na stránke predávajúceho, spotrebiteľ musí byť informovaný, že bude povinný platiť peňažný záväzok, a to uvedením tejto skutočnosti priamo na tomto tlačidle alebo funkcii. Dôsledkom nesplnenia uvedenej povinnosti je skutočnosť,

že spotrebiteľ má možnosť namietat' oprávnenosť nárokov predávajúceho, ak ten svoju povinnosť nespĺnil. Úspešne sa tak bude môcť brániť spotrebiteľ v prípadoch, ak cena za plnenie je uvedená nejednoznačným spôsobom alebo uvedená vôbec nie je. Účelom tohoto ustanovenia je chrániť predovšetkým spotrebiteľa v uvedených prípadoch, ak od neho predávajúci žiada zaplatiť cenu za plnenie. Vzhľadom na povinnosť finančného plnenia, ktoré po uzavretí zmluvného vzťahu pre spotrebiteľa po splnení si zákonných povinností predávajúceho nastupuje, nemožno zistený nedostatok definovať ako zanedbateľný.

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

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

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

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov a povinností, uvedených v daných právnych normách, nepripúšťa žiadne výnimky. Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nezabezpečil na svojom webovom sídle informácie, vyžadované všeobecne záväznými právnymi predpismi, 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 a práva zo zodpovednosti za vady výrobku, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

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

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

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania, odstránenie všetkých zistených nedostatkov, 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.